



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la
Nación – Macro Región V Arequipa, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Salas Salinas, Claudia Vanessa (ORCID: 0000-0003-4731-3103)

ASESOR:

Mgtr. Calderón Paniagua, Dennys Geovanni (ORCID: 0000-0002-6569-0634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi padre Juan Carlos, quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. También está dedicado a mi madre Luz Mary, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez y en especial a Moisés la persona con quien decidí pasar el resto de mi vida.

Agradecimiento

A mis padres que me han ayudado y apoyado en todo mi trabajo de investigación a mi compañero de vida Moisés, por haberme orientado en todos los momentos que necesité sus consejos.

A mis hermanas Karla y Daniela por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Así mismo quiero agradecer esta tesis a todas mis amigos y compañeros de trabajo en especial a Renzi, por apoyarme cuando más lo necesito, por extender su mano en momentos difíciles, de verdad mil gracias, siempre los llevo en mi corazón.

Finalmente, también quiero agradecer a mi docente Dennys Calderón por los conocimientos y paciencia que tuvo conmigo y a la Universidad Cesar Vallejo directivos y profesores por la organización del programa de Maestría en Gestión Pública.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	V
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
li. Marco Teórico	5
lii. Metodología	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
Iv. Resultados	23
4.1. Resultados descriptivos de la variable factores de éxito	23
4.2. Resultados de la variable inclusión financiera	33
4.3. Prueba de normalidad	43
4.4. Comprobación de hipótesis	45
V. DISCUSIÓN	50
Vi. Conclusiones	56
Vii. Recomendaciones	58
Referencias	59
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población	16
Tabla 2 Muestreo	18
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	20
Tabla 4 Confiabilidad de los instrumentos	21
Tabla 5 Dimensión 1: Factores políticos y legales (por pregunta)	23
Tabla 6 Dimensión 2: Factores socio económicos y culturales (por pregunta)	25
Tabla 7 Dimensión 3: Tecnología disponible (por pregunta)	27
Tabla 8 Dimensión 4: Gestión organizacional (por pregunta)	29
Tabla 9 Nivel de Factores de éxito	31
Tabla 10 Dimensión 1: Acceso (por pregunta)	33
Tabla 11 Dimensión 2: Uso (por pregunta)	35
Tabla 12 Dimensión 3: Calidad (por pregunta)	37
Tabla 13 Dimensión 3: Calidad (por pregunta 7-12)	38
Tabla 14 Dimensión 4: Bienestar (por pregunta)	40
Tabla 15 Nivel de Inclusión financiera	42
Tabla 16 Prueba de normalidad de la “Factores de éxito”	43
Tabla 17 Prueba de normalidad de la “Inclusión financiera”	44
Tabla 18 Correlación entre los factores de éxito y la inclusión financiera	45
Tabla 19 Correlación entre la dimensión factores políticos y legales y la inclusión financiera	46
Tabla 20 Correlación entre la dimensión factores socio económicos y culturales y la inclusión financiera	47
Tabla 21 Correlación entre los factores tecnológicos y la inclusión financiera	48
Tabla 22 Correlación entre la dimensión los factores de gestión organizacional y la inclusión financiera	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de factores políticos y legales	24
Figura 2 Nivel de factores socio económicos y culturales	26
Figura 3 Nivel de Tecnología disponible	28
Figura 4 Nivel de gestión organizacional	30
Figura 5 Nivel de Factores de éxito	31
Figura 6 Nivel de acceso	34
Figura 7 Nivel de uso	36
Figura 8 Nivel de calidad	39
Figura 9 Nivel de bienestar	41
Figura 10 Nivel de Inclusión financiera	42

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar el vínculo que existe entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021. El enfoque aplicado fue el cuantitativo, de tipo básica, y diseño no experimental con corte transversal descriptivo correlacional. Para el levantamiento de la información de las variables de estudio se aplicó el cuestionario factores de éxito; y, el de inclusión financiera, empleando la técnica de la encuesta, aplicados mediante formulario Google Form, vía email y WhatsApp. La muestra estuvo conformada por 218 trabajadores de la Macro Región V Arequipa. La contratación de hipótesis señala que existe una correlación directa moderada entre los factores de éxito y la inclusión financiera, al obtener el coeficiente Rho de Spearman de, 0.507, demostrándose que el valor $P.003 < \alpha .05$, determinando el nivel de significancia entre las variables. Asimismo, se halló que: el nivel de factores de éxito que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa fue alto. Así también se encontró que la inclusión financiera alcanzó un nivel medio. Concluyéndose que existe vínculo directo y significativo entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021.

Palabras clave: *factores, gestión, éxito, inclusión, financiera.*

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the link between success factors and financial inclusion in the BN - Macro Region V Arequipa, 2021. The applied approach was the quantitative, basic type, and non-experimental design with a correlational descriptive cross-section. To collect the information on the study variables, the success factors questionnaire was applied; and, that of financial inclusion, using the survey technique, applied through Google Form, via email and WhatsApp. The sample consisted of 218 workers from Macro Region V Arequipa. The contracting of hypotheses indicates that there is a moderate direct correlation between the success factors and financial inclusion, when obtaining the Spearman Rho coefficient of 0.507, showing that the value $P.003 < \alpha .05$, determining the level of significance between variables. Likewise, it was found that: the level of success factors presented by the Banco de la Nación of Macro Region V Arequipa was high. Thus, it was also found that financial inclusion reached a medium level. Concluding that there is a direct and significant link between the success factors and financial inclusion in the BN - Macro Region V Arequipa, 2021.

Keywords:

Factors, management, success, inclusion, financial.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la pandemia del coronavirus COVID-19, el impulso de los servicios financieros digitales, lo que demandó que los hogares de escasos recursos se beneficien de las ventajas del dinero móvil, y la banca en línea. La inclusión financiera derivada de los servicios financieros digitales permite en la actualidad impulsar el crecimiento económico de las naciones, siendo los países con mayores recursos tecnológicos y digitales los que más se benefician, tal como lo señala Gamba (2016) quien señala que “la inclusión financiera es el sistema en donde se integran los servicios de finanzas a la población, favoreciendo en el desarrollo económico de los estados”. (p.85).

En el Perú, si bien es cierto que con la pandemia se ha potenciado el uso de estos servicios, también ha complicado el crecimiento de los menos favorecidos, dejando visualizar las grandes desigualdades digitales entre ambos sectores. Ante estos desafíos los gobiernos de las naciones vienen impulsando lineamientos de gestión que permitan que se amplie la cobertura de ingreso a los servicios financieros, tales como el “la política de inclusión financiera que impulsa el acceso al sistema financiero a los ciudadanos mayores de 18 años” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021, p.25) y de la población gestora de los programas sociales con transferencias monetarias, a través de la bancarización, para ello dotó de recursos tecnológicos y financieros para “atender las necesidades de sus usuarios, y brindar servicios de calidad para poder garantizar una atención oportuna”. (Política de calidad BN, 2015, p.21).

En el Banco de la Nación de Macro Región V Arequipa, la ampliación de la brecha financiera está íntimamente relacionada con los factores externos e internos que el estado viene impulsando para garantizar el éxito en su gestión como parte de las instituciones del estado peruano, sobre todo en el actual estado de emergencia sanitaria. Los factores externos están relacionados con los lineamientos políticos y estrategias de gestión para el mayor impulso de la inclusión financiera, tal como lo constituye la Política de inclusión financiera dada por el estado peruano para garantizar la atención de las necesidades de los pobladores, sobre todo a aquellas personas de bajos recursos que necesitan del bono universal dada por el estado para atender a la población más vulnerable. Asimismo, entre otros factores

condicionantes son los económicos, determinada por los recursos económicos y capacidad adquisitiva de las familias y los estados para poder acceder al sistema financiero, sobre todo a la banca online. Entre otros aspectos relacionados con la inclusión financiera, tales como los recursos y avances tecnológicos que poseen los agentes bancarios para poder hacer efectivo esta inclusión en los hogares. Y un tercer elemento, lo constituyen sin lugar a duda es la gestión organizacional del BN, que es la suma de procesos de gestión que emplea para poder garantizar el éxito de sus acciones, más aun tratándose del agente bancario del estado.

En el contexto internacional algunas de las investigaciones que apoyan esta teoría está la de Orazi et al. (2019) quien señala que la inclusión financiera se define como el nivel de acceso y uso de servicios financieros de gran relevancia para el desarrollo de sistemas económicos estables e inclusivos (p.114). Por ello el autor analiza la forma en que se los países de América Latina y Europa han desarrollado la inclusión financiera, denotándose el desarrollo de políticas públicas integrales, según lineamientos de promoción y financiación de la inclusión financiera.

Asimismo, el estudio de Almeida (2017) quien analiza la introducción de políticas y medidas regulatorias para incentivar el uso de tecnologías de la información y la comunicación para el impulso de la inclusión financiera (p.105). Según su diagnóstico la inclusión financiera se convierte en una necesidad prioritaria de los países a fin de impulsar y mejorar las actividades productivas, el crecimiento económico y la disminución de la pobreza.

En el contexto nacional, se han desarrollado investigaciones entre las que se destacan la de Florez & Ricra (2020) cuyo objetivo fue determinar la relación entre los agentes corresponsales del BN y la inclusión financiera, determinándose que en el 47% de los casos indican que los agentes corresponsales se ubican en el nivel medio. Existiendo correlación significativa entre las variables agentes corresponsales del BN y la inclusión financiera.

Asimismo, Jinchuña et al. (2021) siendo su propósito de estudio el análisis de los factores de éxito de las Cajas municipales en el Perú, los hallazgos fueron que los principales factores de éxito tanto a nivel interno como externo son los recursos financieros, la planificación, el control, la dirección y el servicio a los clientes.

Finalmente, Severino (2016) investiga sobre el análisis de los factores asociados al crecimiento de la inclusión financiera en el BN, destacándose los

factores institucionales, políticos y económicos. Los hallazgos determinaron que el aumento de la inclusión financiera está asociado principalmente el factor económico.

Teniendo como sustento estas investigaciones, se presenta la problemática de la investigación con la siguiente interrogante general ; ¿Qué vínculo existe entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021?; y, las siguientes interrogantes secundarias: a) ¿Qué vínculo existe entre los factores políticos y legales y la inclusión financiera en el BN - Tacna, 2021?; b) ¿Qué vínculo existe entre los factores socio culturales y la inclusión financiera en el BN - Tacna, 2021?; c) ¿Qué vínculo existe entre los factores políticos y legales y la inclusión financiera en el BN - Tacna, 2021?; y, d)¿Qué vínculo existe entre los factores de gestión organizacional y la inclusión financiera en el BN - Tacna, 2021?

Por consiguiente, la justificación práctica del trabajo es aportar al conocimiento a través del estudio de casos reales que se viven en la actualidad producto de la coyuntura sanitaria, analizando para ello el vínculo que existe entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021. Asimismo, se busca aportar a la sociedad por cuanto el estudio de la inclusión financiera permitirá el desarrollo económico de las naciones. Por ende, se busca aportar a la institución financiera pública, ya que a través de ella se puede implementar políticas y lineamientos de gestión que permita al BN, llegar a más hogares a nivel nacional.

Por consiguiente, el trabajo tiene justificación tecnológica por cuanto investiga un problema coyuntural del actual estado de pandemia, al exigir que las instituciones del Estado utilicen en todas sus operaciones recursos tecnológicos que les permita realizar sus operaciones de forma eficiente. Asimismo, la justificación social, está dada porque el estudio de los factores de éxito y la inclusión financiera permitirá mejorar los servicios de la institución al brindar un mayor acceso a los usuarios, así también permitirá a los trabajadores realizar mejor sus actividades operativas.

Finalmente, se justifica económicamente, ya que, al ampliar la cobertura a los usuarios, exigirá ser eficientes, implicando alcanzar los resultados con menos recursos. Asimismo, le permitirá mejorar la calidad de gestión al determinar los factores de éxito que permiten mejorar su eficiencia de gestión. Con lo anterior mencionado, el objetivo general es: Analizar el vínculo que existe entre los factores

de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021. Para ello, los objetivos específicos son: a) Establecer el vínculo entre los factores políticos y legales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021; b) Identificar el vínculo entre los factores socio culturales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021; c) Indicar el vínculo existe entre los factores tecnológicos y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021; d) Determinar el vínculo entre los factores de gestión organizacional y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021. Se plantea como hipótesis general: Existe vínculo directo y significativo entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021. Las hipótesis específicas son: a) Existe vínculo directo y significativo entre los factores políticos y legales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021; b) Existe vínculo directo y significativo entre los factores socio económicos y culturales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021; c) Existe vínculo directo y significativo entre los factores tecnológicos y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021; d) Existe vínculo directo y significativo entre los factores de gestión organizacional y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El siguiente apartado presenta las bases teóricas que aportaron con evidencias teóricas para el análisis y discusión de los temas considerados con el fin de obtener fundamentos válidos para reforzar el problema materia de investigación.

En el contexto internacional algunas de las investigaciones que apoyan esta teoría está Pérez & Prieto (2019) en el artículo denominado “*Determinación del impacto socioeconómico de las políticas de inclusión financiera en el municipio de Montería*”, (Revista Científica y Tecnológica), cuyo propósito fue evaluar el impacto de las medidas de inclusión financiera en la ciudad de Montería. Para ello aplicó y diseño una metodología de tipo básica, de nivel descriptivo, con un diseño de carácter no experimental. Concluyendo que un incremento de la inclusión financiera para el municipio de Montería será favorable para el desarrollo del emprendimiento que activen la economía local, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que brinda información sobre variable inclusión financiera, aspecto considerado de gran relevancia para el desarrollo de las gestiones en las instituciones del sector público.

Adicionalmente, Lozano & Sanabria (2020) en la tesis titulada “*Principales determinantes para lograr una inclusión financiera significativa en Colombia*”, (Tesis de Maestría), teniendo como fin establecer los componentes determinantes en la inclusión financiera y la enseñanza, teniendo presente las entidades de microcrédito en Colombia y su aporte para el desarrollo económico. Para ello aplicó y diseño una metodología de tipo básica, de nivel explicativo, con un diseño no experimental, de tipo panel. Concluyendo que los factores que determinan el acceso a los productos de crédito es el nivel educativo. Por lo que los resultados del estudio permiten aportar al conocimiento de las variables factores del éxito y la inclusión financiera, que permite al desarrollo de los países sobre todo a los de vías en desarrollo, al generar bienestar a la población, ya que pueden hacer uso de los diferentes productos y/o servicios que les permita atender sus necesidades y satisfacer sus expectativas.

Asimismo, el estudio de Almeida (2017) en la tesis titulada “*Política y regulación de la aplicación de nuevas tecnologías para el avance de la inclusión financiera por las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*”. (Tesis doctoral), tuvo como objetivo el análisis de políticas y regulaciones sobre el uso de nuevas

tecnologías para promover el ahorro y la inclusión financiera de cooperativas de ahorro y crédito. Para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo básica, de nivel explicativo, con un diseño de carácter no experimental. Concluyendo que la introducción de lineamientos de gestión y normas regulatorias para incentivar el uso de las TIC permiten el impulso de la inclusión financiera en la institución financiera. Según su diagnóstico la inclusión financiera se convierte en una necesidad prioritaria en las instituciones públicas de los países a fin de impulsar y mejorar las actividades productivas que permita atender las necesidades y mejorar la calidad de vida de la población.

Por otro lado, Montoya (2016) en la tesis titulada "*Medición de la inclusión financiera digital en los sistemas financieros rurales de la ciudad de Guayaquil*" (Tesis de Maestría), el objetivo fue identificar los factores que inciden en la inclusión financiera digital en los sistemas rurales comparando los resultados obtenidos con los indicadores internacionales para medir el nivel de utilización de los productos y servicios del sistema financiero formal. El tipo de investigación es de tipo básica, de nivel descriptivo, con un diseño de carácter no experimental. Concluyendo que la población tiene preferencia a medios tradicionales como el manejo de dinero en efectivo; y que la principal forma de ahorro es guardar dinero en sus hogares. Los indicadores presentados aportan al conocimiento sobre la variable inclusión financiera exponiendo los niveles de inclusión financiera, exigiendo para ello el diseño e implementación de lineamientos de acción que permitan impulsar el desarrollo económico del país.

Peña (2015) en la tesis titulada "*Determinantes de la inclusión financiera en México a partir de la ENIF 2012*", (Tesis doctoral), teniendo como objetivo determinar los factores determinantes de la inclusión financiera según la demanda. Para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo básica, de nivel descriptivo, con un diseño de carácter no experimental, analizando correspondencias múltiples. Concluyendo que la inclusión financiera está en función de los diferentes indicadores, para lo cual el gobierno debe diseñar lineamientos de gestión para cada segmento de población. Con este estudio se aporta con una nueva teoría para definir los aspectos determinantes de la inclusión financiera en las instituciones del sector público, y que permitirán aportar a futuras investigaciones sobre el tema.

Asimismo, a continuación, se presenta los antecedentes nacionales vinculados al análisis de las variables de la presente investigación:

En el contexto nacional, se han desarrollado investigaciones entre las que se destacan la de Sánchez (2019), en la tesis titulada *“Relación de la inclusión financiera del Banco Nación con el desarrollo local del distrito de Balsapuerto, 2018”* (Tesis de Maestría), el propósito fue conocer la relación de la inclusión financiera del BN con el desarrollo local. Investigación básica de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional. Concluyendo que existe una correlación alta positiva entre la inclusión financiera del BN con el desarrollo local. Por lo que el estudio permite aportar al conocimiento y teorías relacionadas con la inclusión financiera que permite a las instituciones del sector público realizar eficientemente sus gestiones para garantizar la inclusión de usuarios que no pertenezcan al sector público, convirtiéndose por ello en un ente receptor y no solamente pagador.

Doig (2018) , en la tesis titulada *“Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta - Ayacucho – 2017”*, (Tesis de Maestría), tuvo como objetivo determinar el uso de los cajeros corresponsales y su relación con la inclusión financiera. Investigación básica de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional. Al finalizar el estudio concluye que: Existe relación entre las variables inclusión financiera y uso de cajeros corresponsales del BN. Por lo que el estudio aporta con teoría sobre la inclusión financiera, lo que permitirá al autor tener un mejor enfoque social contribuyendo al estado promoviendo la inclusión financiera como parte de los factores de vital importancia para el desarrollo de sus actividades de gestión, que permita garantizar la eficiencia en cada uno de los procesos de inclusión.

Barboza (2018), en la tesis titulada *“Propuesta de política pública de inclusión financiera para el desarrollo humano en el Perú”* (Tesis Doctoral), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inclusión financiera y el desarrollo humano. El método empleado en la investigación fue el descriptivo comparativo. Se utilizó para este propósito el diseño no experimental, de análisis de tendencias. Concluyendo que: los lineamientos de gestión establecidos en la inclusión para mejorar el bienestar humano. Por lo que el estudio presenta evidencias y aportes teóricos y científicos para el desarrollo de la variable inclusión financiera mencionada en el presente trabajo de investigación.

Granados (2017), en la tesis titulada “*Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión financiera en la región Junín – el caso del BN Huancayo*” (Tesis de Maestría), El propósito es determinar el impacto de los productos y servicios financieros en la inclusión financiera de los usuarios del BN. El tipo de investigación fue básica, de nivel explicativo, con un diseño de experimental de corte transversal correlacional-causal y enfoque cuantitativo. Concluyendo que: existe influencia directa y significativa de los productos y servicios financieros en la inclusión financiera en el BN Huancayo. Por lo que el estudio presenta aportes al conocimiento para el desarrollo de la variable inclusión financiera, contribuyendo de esta manera a los usuarios, la población y autoridades relacionadas con el sector.

Severino (2016) en la tesis titulada “*Factores que limitan el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del BN – 2016*” (Tesis de Maestría), teniendo como objetivo los factores que limitan el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del BN 2016. Investigación básica, de nivel explicativo, con un diseño de experimental de corte transversal correlacional-causal y enfoque cuantitativo. Concluyendo que el aumento de la inclusión financiera de los usuarios está asociado principalmente al factor económico y político del estado. Por lo que el estudio presenta aportes al conocimiento al brindar información relevante para el desarrollo y tratamiento sobre las variables factores de éxito e inclusión financiera, desarrollado en el presente trabajo.

De lo antes descrito, a continuación, se procede a describir las bases teóricas correspondientes a la variable los factores de éxito.

Entre las teorías que guían el estudio del problema, fue la de “*Identificar y determinar los factores de éxito ya que es un aspecto importante en la definición de la estrategia de una organización, que le permite evaluar el entorno externo e interno para identificar estrategias para alcanzar los objetivos propuestos.*”.(Ascue, 2015,p.100).

Según lo señalado, se pueden identificar cuatro enfoques referidos a la identificación de factores de éxito: En una primera instancia *el enfoque atomístico*: Esto implica que los factores de éxito no son determinados globalmente, sino que son definidos de forma específica debido a que son determinados según una unidad estratégica o porque son muy cambiantes en tiempo y espacio. Por lo que, según el enfoque universalista señala que los factores de éxito son aplicables en cualquier

ámbito y periodo. Por otro lado, *el enfoque de la estrategia genérica competitiva*, indica que cuando se busca la misma ventaja competitiva a largo plazo, se muestra que algunos factores de éxito son comunes a algunas entidades estratégicas.. Finalmente, *el enfoque de las teorías de contingencia*: “señala que los factores de éxito están relacionados a factores de contingencia”.(Roa, 2015,p.145).

“En la práctica habitual, además de los indicados se tiene que identificar otros factores relevantes para la situación de la organización. A partir del estudio de casos similares, estos pueden aportar a la organización, al permitir generar valor agregado para la organización”. (Severino, 2016, p.98).

Asimismo, podemos considerar lo señalado por Orazi et al. (2019) quien definió los factores de éxito como los indicadores de éxito para alcanzar los objetivos organizacionales, y de esta manera alcanzar la visión y misión de la organización”.(p.63)

De acuerdo a lo referenciado por Hurtado & Camero (2018), todos aquellos elementos relacionados tanto intrínsecamente como extrínsecamente a la organización y que garantizan la concreción de los objetivos organizacionales. Según lo manifestado por el autor se consideran el estudio de las siguientes dimensiones de la variable factores de éxito para su desarrollo.

Por ello, es preciso analizar las dimensiones de la variable factores del éxito, ya que según Vásquez & Gambetta (2020), existen 4 dimensiones:(Políticos y Jurídicos,(2) Socio Económicos y Culturales,(3) Tecnología Disponible, (4) Gestión Organizacional.

La Dimensión Factores Políticos y Legales, son aquellos lineamientos políticos y jurídicos que inciden en el éxito de la organización tal como lo define Núñez & Sifuentes (2019), quien señala que “los factores claves de éxito son aquellas que determinan las reglas formales como informales, en las que la organización debe de desarrollar sus actividades”. (p.92)

La Dimensión Factores Socio Económicos y Culturales, son todos aquellos aspectos relacionados con el poder adquisitivo, así como las medidas para el acceso al sistema financiero, quien en muchas veces está relacionado con los usos y costumbres de los usuarios, en razón de ello Velásquez (2018), señala que estos aspectos involucran costumbres y condiciones sociales relacionados con el entorno social de los diferentes actores involucrados”. (p.80)

La dimensión de Tecnología Disponible, es definida como el “acceso a los avances tecnológicos y los recursos para su acceso y uso, que implique a la organización su desarrollo y el éxito en su sector económico, y una mejor atención en los requerimientos de los usuarios al poder hacer uso de los productos y servicios ofertados por el ente financiero”.(Soto, 2021,p.100).

La dimensión de Gestión Organizacional, este aspecto considera “los elementos claves para el desarrollo del proceso en las organizaciones e instituciones tanto pública como privada, tales como planificación, organización, dirección y control, elementos de suma importancia para el desarrollo de las actividades organizacionales y que garanticen su éxito en el medio en que desenvuelven su accionar diario”. (Zamalloa, 2017,p.104).

De similar forma se procede a desarrollar las bases teóricas correspondientes a la variable la inclusión financiera, para lo cual se presenta las teorías relacionadas, citando a Bamberger (2014), quien desarrolla las teorías de la inclusión financiera según:

Según el Banco Mundial – BM. - “El acceso a los servicios financieros juega un papel fundamental en el desarrollo de cualquier economía, ya que facilita el crecimiento económico y la reducción de la pobreza. La inclusión financiera que las personas de menores recursos puedan enfrentar contingencias propias de la vulnerabilidad en la que viven, así como poder ahorrar para solventar gastos como educación y vivienda”. (Zamalloa, 2017).Asimismo, *la Corporación Andina de Fomento – [CAF]*, el acceso a los servicios financieros permite a las familias alcanzar bienestar y desarrollo, al poder ahorrar y acceder a créditos para atender necesidades personales. (Ramírez, 2016,p.123).Por otro lado *según el Center for Financial Inclusion at Accion International*; desde “Bancarizar los no-bancarizados” a “banca móvil”, “está definido por aquellas personas de bajos ingresos que durante sus vidas ahorran, toman préstamos, y realizan pagos, necesitando para ello productos adaptados a sus necesidades para poder mejorar la vida de las familias para que puedan alcanzar su bienestar”. (Florez & Ricra, 2020,p.189). Finalmente, *el Centro de Estudios Económicos para Latinoamérica (CEPAL)*; “Un sistema financiero bien desarrollado es esencial para el crecimiento económico y el alivio de la pobreza. Esto se debe a que los aspectos cambiantes de un sistema, como sus

debilidades, fortalezas, oportunidades, y amenazas, son limitaciones para los grupos más vulnerables. de la población.”(Pavón, 2016,p.123).

Por ello definimos la inclusión financiera como un acceso a un sistema financiero que contribuya al desarrollo social y económico sostenible. Uso de servicios financieros. (Sancho, 2018,p.100).

Asimismo la inclusión financiera está dada por los lineamientos de gestión que las entidades financieras emplean para que la población pueda acceder a la amplia gama de productos y/o servicios financieros para poder atender las necesidades de los usuarios .(Roa, 2015,p.178)

Asimismo Olloqui et al.(2015) señala que es la inclusión financiera es el “Acceso a servicios financieros formales de acuerdo con normas y reglamentos que promuevan la educación financiera que brinden garantías de protección al consumidor y permitan a los usuarios satisfacer sus necesidades y expectativas para asegurar su bienestar.”(p.120)

Por ello, es preciso analizar las dimensiones de la inclusión financiera, ya que según Florez & Ricra (2020) existen 4 dimensiones:(1) Uso, (2) Acceso, (3) Bienestar, (4) Calidad.

De acuerdo a lo definido por Sánchez (2019) la inclusión financiera está dada por la inserción de los usuarios al sistema financiero, a fin de que puedan hacer uso, tener acceso a los productos y/o servicios los cuales deben brindar calidad y seguridad para garantizar el bienestar del usuario. (p.89). Por ello se consideran el estudio de las siguientes dimensiones de la Inclusión Financiera para su medición.

La Dimensión Uso, a través de este aspecto los usuarios realizan las operaciones financieras haciendo uso del sistema financiero, por lo que tal como lo señala Gómez et al. (2020) “son aquellos aspectos de como los usuarios utilizan los diferentes medios financieros para realizar sus actividades económicas”.(p.125)

La Dimensión Acceso, este aspecto implica que el usuario pueda hacer uso del sistema financiero para la atención de las operaciones financieras que le implique atender sus necesidades, tal como lo señala Roa (2015) “el acceso a los servicios financieros está dada como la penetración del sistema financiero a sitios que por situaciones de contingencia les sea difícil su atención, teniendo en cuenta las limitaciones para acceder a los agentes financieros, entre las que se puede

considerar: costo de transacción, requisitos, y las distancias en cuanto al lugar de atención para hacer uso de ellos”. (p.97)

La Dimensión de Bienestar, *este aspecto implica que se atiendan las necesidades el usuario de acuerdo a sus deseos y expectativas, por lo que tal como lo cita Barruetabeña (2020) la situación de bienestar está dada por “la repercusión que sistema financiero a través de un agente bancario ha presentado en la vida de los usuarios, entre otros: transformaciones en la adquisición, las tareas de las entidades y la tranquilidad para la atención de sus necesidades considerando sus expectativas”.*(p.236)

La Dimensión de Calidad, *esta situación está definida a brindar la atención de productos y/o servicios según lo pactado entre las partes, por lo que tal como lo señala Jaramillo et al. (2019) “los lineamientos de inclusión financiera permite el acceso a los productos y servicios financieros ofertados por las entidades encargadas para satisfacer las necesidades de los usuarios, así como el conocimiento y capacidad de respuesta por los usuarios para poder acceder y hacer uso de los productos y/o servicios ofertados por el sector financiero”.*(p.236)

Finalmente, las principales definiciones empleadas para el desarrollo del presente trabajo son las siguientes:

Bienestar : “Es un estado de satisfacción personal, de comodidad y de confort que, de forma separada o conjunta, permite otorgar al usuario la atención de un determinado producto y/o servicio”.(Montoya & Toala, 2016,p.189).

Uso: “Esta dimensión presenta cómo los usuarios emplean los servicios financieros a través de un período de tiempo”.(Barruetabeña, 2020,p.321).

Acceso: “Es el alcance de los servicios financieros a zonas que por situaciones de contingencia y/o ámbito de desarrollo permiten su atención”.(Severino, 2016,p.321).

Factores políticos y legales: “Aspectos que definen las reglas formales e informales por las que debe operar una organización”.(Orazi et al., 2019,p.125).

Economía Nacional: “Características que determinan el desarrollo macroeconómico, los plazos de financiación y las decisiones de inversión.”. (Severino, 2016,p.89).

Factores socio culturales: “Costumbres, creencias, y estilos de vida desarrollados a partir de las condiciones sociales, culturales, demográficos, étnicos, y religiosas que existen en el entorno de la organización”.(Severino, 2016,p.210).

Tecnología disponible: “Es el acceso a los recursos y avances tecnológicos que permiten el desarrollo de las actividades organizacionales”.(Trujillo, 2020,p.120).

Planificación a futuro: “Esta dada por todas aquellas acciones o lineamientos desarrollados en un momento dado y que tienen repercusión a largo plazo”.(Velásquez, 2018,p.197).

Organización interna: “Esta dada por todos aquellos aspectos o procesos que la organización desarrolla para garantizar la obtención de sus objetivos organizacionales”.(Velásquez, 2018,p.152).

III. METODOLOGÍA

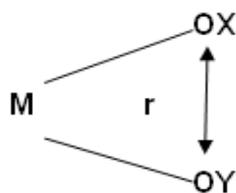
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica o pura, puesto que Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que tiene el objetivo de conocer la realidad del fenómeno estudiado, sobre el cual se genera nuevo conocimiento, en este caso particular vinculados a las variables factores de éxito y la inclusión financiera.

Respecto al enfoque de la investigación, este es cuantitativo, ya que se centra en mediciones objetivas y análisis estadístico de los datos recopilados en campo sobre las mencionadas variables de investigación.(Hernández et al., 2014)

El diseño de la investigación es no experimental debido a que no se han alterado las variables de estudio, adicionalmente se precisa que esta investigación tiene un corte transversal puesto que se ha realizado en un periodo de tiempo a una población nuestra (Hernández, et. al, 2014, p.322)

Finalmente, mencionar que la presente investigación tiene un nivel de investigación correlacional de corte transversal, (Gallardo, 2017, p.53), ya que busca describir la relación que existe entre la variable factores de éxito y la variable inclusión financiera en el Banco de la Nación – Macro Región V Arequipa, respecto a un período de estudio, el año 2021, tal como se aprecia en el siguiente esquema:



- M = Muestra
- OX = Datos de la variable 1: “Factores de éxito”.
- OY = Datos de la variable 2: “Inclusión Financiera”.
- r = Correlación de variables

3.2. Variables y operacionalización

- **Variable 1: “Factores de éxito “**

Definición conceptual: Aspectos externos e internos inherentes a la organización que garantizan su objetivos y metas organizacionales. (Murillo,2015, p.125)

Definición operacional: Elementos endógenos y exógenos relacionados al éxito organizacional tales como: factores políticos y legales, factores socio económicos y culturales, tecnología disponible; y gestión organizacional.

- **Variable 2: “Inclusión financiera “**

Definición conceptual: Proceso que integra al sistema financiero a las personas excluidas a fin de que puedan realizar operaciones financieras y atender sus necesidades personales. (Tuesta, 2016, p. 40).

Definición operacional: Proceso por el cual las personas excluidas pueden usar, acceder a un sistema financiero de calidad para poder obtener bienestar económico y social.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

La población, según Bernal (2016) es el conjunto de individuos que forman parte de un análisis para vincularlos con un fenómeno que se desea investigar, en este sentido para la presente investigación la población está constituida por 504 trabajadores del Banco de la Nación – Macro Región V Arequipa durante el período enero a setiembre del año 2021, información obtenida mediante Ley N° 27806.- Ley

de Transparencia y Acceso a la Información solicitada a la oficina de la Macro Región V Arequipa.

Tabla 1

Población

Departamento	Población
Arequipa	263
Tacna	75
Moquegua	38
Ica	128
Total	504

Nota. Según Directiva 007 del BN y Carta de respuesta de la Oficina principal Macro Región V Arequipa.

En relación con los criterios de inclusión y exclusión se ha considerado lo siguiente:

- a) Inclusión:** Se ha considerado al personal nombrado y contratado de los departamentos de Arequipa, Tacna, Moquegua e Ica donde brinda servicios en la Macro Región V Arequipa del Banco de la Nación.
- b) Exclusión:** Se excluye al personal de la Macro Región V Arequipa que por razones de contingencia como salud y/o permisos laborales no pudieron participar en la aplicación de la encuesta.

En cuanto a la muestra según García et al. (2013) “Una muestra es un conjunto de elementos de la encuesta que deben ser representativos de la población objetivo.”(p.90).

En relación con la obtención de la muestra, se ha considerado los siguientes supuestos y formula:

- Nivel de confiabilidad del 95%. ($Z = 1,96$)
- Margen de error + 5,00%. (e)

- Probabilidad de ocurrencia 50%. (P)
- Tamaño de la población es 504 (N)

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$504 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$(504 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = 484$$

$$2.2179$$

$$n = 218 \text{ trabajadores}$$

Asimismo, el muestreo es “Un conjunto de reglas, criterios y procedimientos en los que se selecciona un conjunto de elementos de una población en particular.” (Mata,1997, p.102).

En tal sentido para el presente trabajo de investigación se ha seleccionado un muestreo tipo probabilístico, de forma estratificada, la que para efectos a estudio es la siguiente:

Por lo que se considera la cantidad de 218 trabajadores de la Macro Región V Arequipa, la misma que se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Tabla 2
Muestreo

Departamento	Población	Muestra
Arequipa	263	114
Tacna	75	32
Moquegua	38	16
Ica	128	55
Total	504	218

Nota. Información obtenida según Directiva 007 del BN y Carta de respuesta de la Oficina principal Macro Región V Arequipa.

La unidad de análisis se defina como el elemento fundamental para obtener mayor información sobre la población a estudio, y, de esa manera, realizar la investigación. (Serna, 2019, p.100).

La presente investigación considera como unidad de análisis a los trabajadores de las agencias del Banco de la Nación de las Regiones Arequipa, Tacna, Moquegua e Ica que pertenecen a la Macro Región V Arequipa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para el trabajo de investigación será:

Encuesta: “Es un método de recolección estandarizado, cuyo objetivo es recolectar información de una muestra, la cual debe ser representativa de la población de estudio así mismo delimitada por preguntas”. (Cea,2015. p.132)

El método de recolección de datos empleado en la investigación será:

Cuestionario de Escala: Es una técnica de investigación social que presenta gran versatilidad y objetividad de datos, se plasma en dimensiones por cada variable de estudio (Hernández, et. al, 2014, p.189)

La peculiaridad de los cuestionarios son el conjunto de preguntas con el que cuentan, los cuales nos permiten en conjunto alcanzar el objetivo planteado, ya que el desarrollo de este generara la información necesaria para el análisis estadístico.

Para el caso específico de esta investigación se tiene las siguientes fichas técnicas:

1) Ficha técnica de factores de éxito:

- Denominación: Cuestionario de “Factores de éxito”.
- Elaborado por: Claudia Vanessa Salas Salinas
- Tiempo: 10 minutos
- Forma de administración: Virtual y presencial.
- Escala: Likert

2) Ficha técnica de inclusión financiera:

- Denominación: Cuestionario de “Inclusión financiera”.
- Elaborado por: Claudia Vanessa Salas Salinas
- Tiempo: 10 minutos
- Forma de administración: Virtual y presencial.
- Escala: Likert

Por otro lado, es preciso indicar que la validez de los instrumentos puede ser medido de manera concreta y directa (Carrasco, 2018), es la procedencia y eficacia de un instrumento medible (Ñaupas et al., 2018, p.100).

De lo antes mencionado, en relación a la validez del contenido de los instrumentos, se ha considerado la validación a tres expertos, con Grado des de Maestría en la especialidad, así como experiencia en el sector financiero, los cuales se encuentran detallados en los anexos del estudio, asimismo se ha considerado los formatos con respuestas dicotómicas establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, obteniendo un resultado general de “Aplicable”, tal como se detalla a continuación:

Tabla 3*Validación de juicio de expertos*

Variables	Nº	Nombre y apellidos	Especialidad	Opinión
V1: Factores de éxito	1	Renato Gerardo Arias Váscones	Magister en Gestión y Políticas Públicas	Aplicable
V2:	2	Lila Gabriela Tang Menéndez	Magister en Gestión y Políticas Públicas	Aplicable
Inclusión financiera	3	Walther Arturo Bueno Mariaca	Magister en Gestión y Políticas Públicas	Aplicable

Nota. Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Sobre la confiabilidad, esta es definida como el rango en la que los resultados serán similares, al momento de aplicarse de manera reiterada el instrumento al mismo individuo y/o objeto (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), aunado a ello el Alfa de Cronbach, es un indicador estadístico usado para cuantificar la confiabilidad de un instrumento (Sánchez, et. al, 2018, p.230).

En tal sentido, se aplicó el criterio del Alpha de Cronbach, considerando una muestra de 218 trabajadores de la Macro Región V del Banco de la Nación previamente establecida en la muestra objeto de análisis, cuyos valores se detallan a continuación:

Tabla 4*Confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Factores de éxito	0,938	20
Inclusión financiera	0,979	32

Nota. Elaboración propia.

De lo expresado, en relación a la variable “Factores de éxito”, obtuvo un resultado de 0,938; lo que significa que es “Excelente”, asimismo para la variable “Inclusión Financiera”, obtuvo un resultado de 0,979; lo que significa que es “Excelente”, los valores detallados del procedimiento del Alpha de Cronbach se encuentran detallados en los anexos.

3.5. Procedimientos

Posterior a la aprobación del proyecto de investigación, se recolectó la información documental para el entendimiento de las variables de investigación. A continuación, se elaboraron los instrumentos de campo, por medio del cual se realizó la toma de datos a la muestra previamente definida.

Posterior a ello, se aplicó el instrumento y con la información obtenida se realizará el procedimiento estadístico e interpretación de resultados, considerando las normas éticas del investigador. Acto seguido, se desarrolló la discusión de resultados y contrastación de hipótesis, para la redacción de conclusiones y propuesta de recomendaciones.

Por último, se procedió a realizar el informe final de tesis y efectuar el levantamiento de observaciones que precise el docente asesor, para presentar el entregable final.

3.6. Método de análisis de datos

En relación al método de análisis de datos, posterior a la selección de muestra y aplicación instrumento, en la presente investigación se empleó el software SPSSv24,0 mediante el cual se utilizó cuadros de porcentaje, cuadros de frecuencia y diagramas, según el análisis de la variable lo amerite.

Adicionalmente se precisó, en relación a las variables y dimensiones, que se empleara la escala de Likert con 5 opciones que se detallan a continuación (1) Nunca (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Seguidamente se realizó el análisis de datos usando el software estadístico IBM SPSS estadísticos 23, efectuando para ello el análisis descriptivo e inferencial. Para el análisis inferencial se realizó el análisis de los datos para determinar si los datos de la muestra empleada provienen de una distribución normal, determinándose posteriormente el coeficiente de correlación a emplearse para determinar los índices de correlación de las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

El citado trabajo de investigación cuenta con total autenticidad y veracidad respecto al instrumento generado y su posterior aplicación de campo, así mismo en relación con el análisis estadístico y evaluación de los resultados obtenidos, guardando coherencia con las normas y reglamentos éticos de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados descriptivos considerando las variables y dimensiones empleadas en el objetivo general y los objetivos específicos, así mismo los resultados inferenciales empleando el coeficiente de correlación de Spearman:

4.1. Resultados descriptivos de la variable Factores de éxito

En la tabla 5 se presenta los descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la dimensión factores políticos y legales de la variable factores de éxito.

Tabla 5

Dimensión 1: Factores políticos y legales (por pregunta)

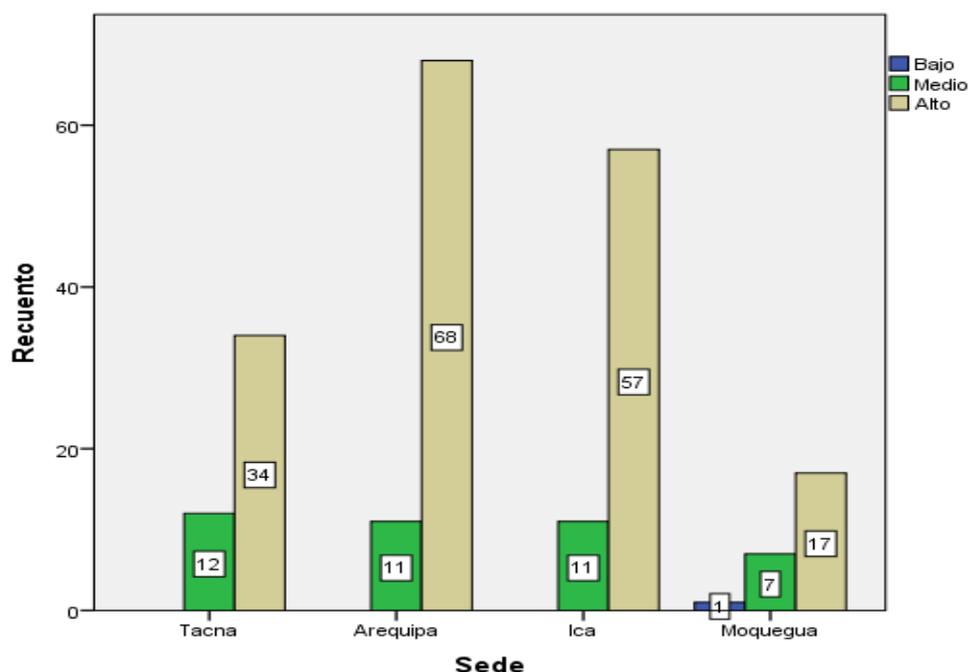
Factores de éxito				
N°	Dimensión 1: <i>Factores políticos y legales</i>	Valores	Sujeto	%
1	Las Normas legales vigentes permiten que los ciudadanos accedan a los subsidios del estado haciendo uso de los productos y servicios financieros del banco de la Nación.	Nunca	0	0%
		Casi nunca	5	2,3%
		A veces	35	16,1%
		Casi siempre	119	54,5%
		Siempre	59	27,1%
		Total	218	100,0%
2	Las tasas financieras del Banco de la Nación y los incentivos sociales permiten que los ciudadanos accedan a servicios financieros	Nunca	2	0,9%
		Casi nunca	10	4,6%
		A veces	38	17,4%
		Casi siempre	90	41,3%
		Siempre	78	35,8%
		Total	218	100,0%
3	La disposición legal por la cual el Banco de la Nación puede aperturar cuentas bancarias básicas a todos los peruanos que hayan cumplido la mayoría de edad ha generado un considerable acceso al sector bancario.	Nunca	1	0,5%
		Casi nunca	10	4,6%
		A veces	23	10,6%
		Casi siempre	73	33,5%
		Siempre	111	50,9%
		Total	218	100,0%
4	La Política Nacional de Inclusión Financiera, ha permitido el acceso y uso de servicios financieros de calidad mejorando el bienestar económico de la población	Nunca	0	0%
		Casi nunca	10	4,6%
		A veces	29	13,3%
		Casi siempre	103	47,2%
		Siempre	76	34,9%
		Total	218	100,0%

Nota. Resultados de la variable Factores de éxito según dimensión 1: Interfaz web

La tabla 6 muestra los resultados descriptivos de la variable factores de éxito según la dimensión factores políticos y legales que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa, en las que se plantean cinco ítems cuyos resultados señalan que casi siempre las normas legales vigentes permiten el acceso al sistema financiero a los usuarios del sistema financiero, tal como lo denota la figura 1.

Figura 1

Nivel de factores políticos y legales



Nota. Cuestionario de “Factores de éxito”

La figura 1 muestra los resultados descriptivos de la variable el nivel de factores políticos y legales que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa destacándose que el nivel que alcanzó los factores políticos y legales según la sede de la ciudad de Arequipa es alto.

En la tabla 6 se presenta los descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la dimensión factores socio económicos y culturales de la variable factores de éxito.

Tabla 6

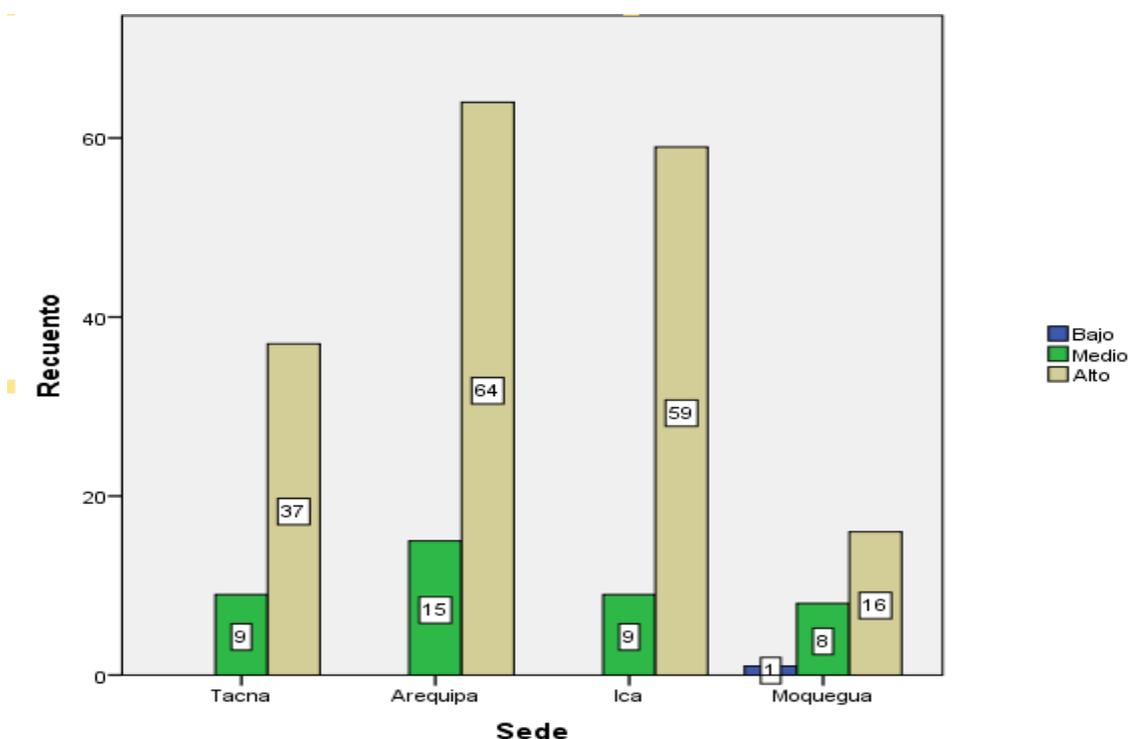
Dimensión 2: Factores socio económicos y culturales (por pregunta)

N°	Dimensión 2: Factores socio económicos y culturales	Factores de éxito	
		Valores	Sujeto %
1	Considera usted que la situación y perspectivas de la economía del país ha incidido en el ingreso al sector financiero.	Nunca	0 0%
		Casi nunca	6 2,8%
		A veces	28 12,8%
		Casi siempre	147 67,4%
		Siempre	37 17,0%
	Total	218 100,0%	
2	La situación económica de los sectores vulnerables ha incidido en la apertura de líneas inclusivas al sector financiero a fin de poder atender sus necesidades.	Nunca	1 0,5%
		Casi nunca	7 3,2%
		A veces	36 16,5%
		Casi siempre	114 52,3%
		Siempre	60 27,5%
	Total	218 100,0%	
3	Los subsidios y créditos otorgados mediante el sector bancario han generado la necesidad de generar nuevos productos y servicios para atender las necesidades de la población.	Nunca	0 0%
		Casi nunca	6 2,8%
		A veces	35 16,1%
		Casi siempre	62 28,4%
		Siempre	115 52,8%
	Total	218 100,0%	
4	Las necesidades sociales, culturales y de género han incidido en la creación de productos y servicios que puedan atender sus necesidades básicas.	Nunca	0 0%
		Casi nunca	12 5,5%
		A veces	40 18,3%
		Casi siempre	143 65,6%
		Siempre	23 10,6%
	Total	218 100,0%	

La tabla 6 muestra los resultados descriptivos de la variable el nivel de factores socio económicos y culturales en las que se plantean cuatro ítems cuyos resultados señalan que casi siempre las perspectivas económicas inciden en la inclusión financiera de los usuarios del Banco de la Nación, tal como lo denota la figura 1.

Figura 2

Nivel de factores socio económicos y culturales



Nota. Cuestionario de "Factores de éxito"

La figura 2 muestra los resultados descriptivos de la variable el nivel de factores socio económicos y culturales que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa, destacándose que el nivel que alcanzó los factores políticos y legales según la sede de la ciudad de Arequipa es alto, seguido de la sede Ica y de Tacna.

En la tabla 7 se presenta los descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la dimensión tecnología disponible de la variable factores de éxito.

Tabla 7

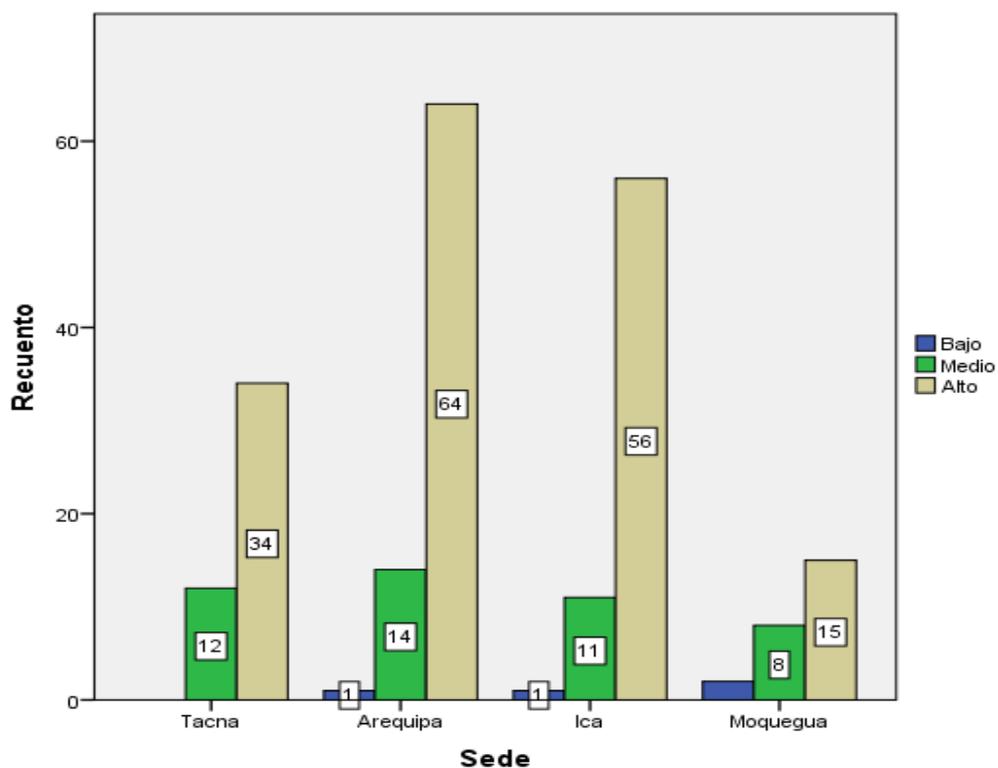
Dimensión 3: Tecnología disponible (por pregunta)

N°	Dimensión 3: <i>Tecnología disponible</i>	Factores de éxito		
		Valores	Sujeto	%
1	Los avances tecnológicos y la transformación de los hábitos y expectativas de los usuarios generan la necesidad del uso de los productos y servicios financieros.	Nunca	2	0,9%
		Casi nunca	4	1,8%
		A veces	23	10,6%
		Casi siempre	80	36,7%
		Siempre	109	50,0%
		Total	218	100,0%
2	Las tendencias tecnológicas en el sector financiero permiten el acceso a los productos y servicios del banco.	Nunca	1	0,5%
		Casi nunca	7	3,2%
		A veces	32	14,7%
		Casi siempre	99	45,4%
		Siempre	79	36,2%
		Total	218	100,0%
3	El acceso a las herramientas digitales facilita el acceso a los usuarios.	Nunca	3	1,4%
		Casi nunca	86	39,4%
		A veces	69	31,7%
		Casi siempre	44	20,2%
		Siempre	16	7,3%
		Total	218	100,0%

La tabla 7 muestra los resultados descriptivos de la variable el nivel de factores según tecnología en las que se plantean tres ítems cuyos resultados señalan que casi siempre las herramientas tecnológicas permiten la inclusión financiera de los usuarios del Banco de la Nación, tal como lo denota la figura 3.

Figura 3

Nivel de Tecnología disponible



Nota. Cuestionario de “Factores de éxito”

La figura 3 muestra los resultados descriptivos de la variable el nivel de factores según tecnología, denotándose que el nivel que alcanzó la tecnología disponible según la sede de la ciudad de Arequipa es alto, seguido de la ciudad de Ica.

En la tabla 8 se presenta los descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la dimensión gestión organizacional de la variable factores de éxito.

Tabla 8

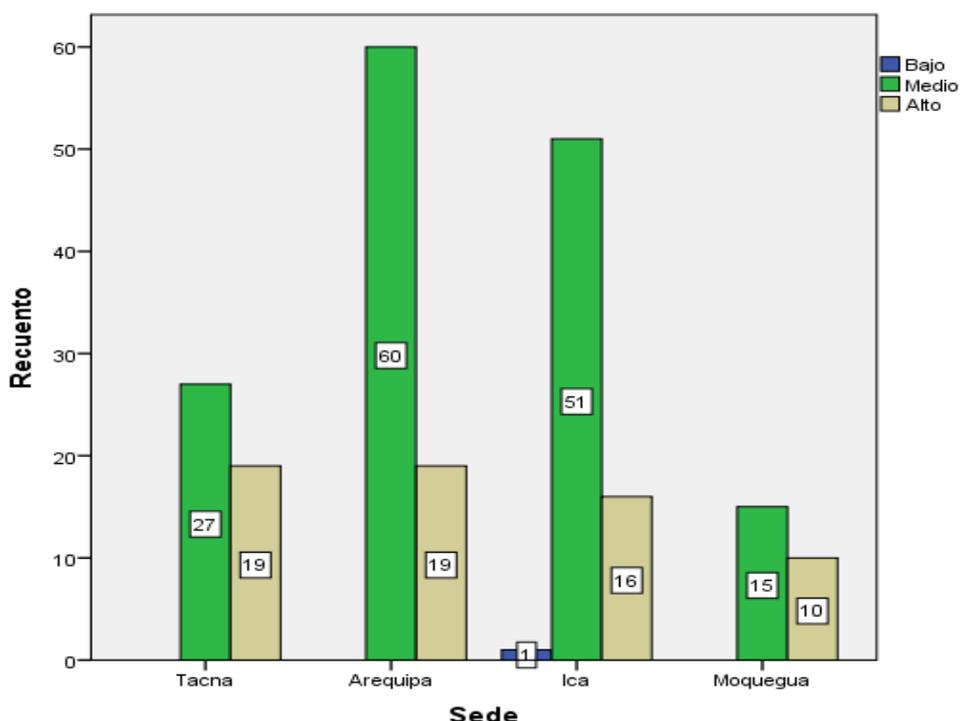
Dimensión 4: Gestión organizacional (por pregunta)

Factores de éxito				
N°	Dimensión 4: <i>Gestión organizacional</i>	Valores	Sujeto	%
1	En el banco se establecen los objetivos y metas en relación a las necesidades y expectativas de los usuarios.	Nunca	2	0,9%
		Casi nunca	17	7,8%
		A veces	132	60,6%
		Casi siempre	45	20,6%
		Siempre	22	10,1%
		Total	218	100,0%
2	El banco cuenta con un sólido Plan de trabajo.	Nunca	1	,5%
		Casi nunca	14	6,4%
		A veces	38	17,4%
		Casi siempre	132	60,6%
		Siempre	33	15,1%
		Total	218	100,0%
3	El compromiso de la gerencia del banco es cumplir con los planes acordados	Nunca	5	2,3%
		Casi nunca	93	42,7%
		A veces	61	28,0%
		Casi siempre	46	21,1%
		Siempre	13	6,0%
		Total	218	100,0%
4	El banco presenta una estructura orgánica acorde con las exigencias de la coyuntura actual.	Nunca	3	1,4%
		Casi nunca	15	6,9%
		A veces	95	43,6%
		Casi siempre	80	36,7%
		Siempre	25	11,5%
		Total	218	100,0%
5	El Flujo de comunicación en el banco se realiza de manera formal y documentada.	Nunca	3	1,4%
		Casi nunca	109	50,0%
		A veces	55	25,2%
		Casi siempre	33	15,1%
		Siempre	18	8,3%
		Total	218	100,0%
6	El banco se preocupa por brindar capacitación de acuerdo a las innovaciones del sector.	Nunca	4	1,8%
		Casi nunca	83	38,1%
		A veces	75	34,4%
		Casi siempre	36	16,5%
		Siempre	20	9,2%
		Total	218	100,0%
7	El banco cuenta con personal capacitado acorde a sus funciones.	Nunca	9	4,1%
		Casi nunca	119	54,6%
		A veces	39	17,9%
		Casi siempre	35	16,1%
		Siempre	16	7,3%
		Total	218	100,0%
8	El banco empodera a sus trabajadores a fin de que realicen sus funciones de forma responsable y según la visión y misión de la institución.	Nunca	14	6,4%
		Casi nunca	119	54,6%
		A veces	40	18,3%
		Casi siempre	28	12,8%
		Siempre	17	7,8%
		Total	218	100,0%
9	En el banco el liderazgo es reconocido por todos los miembros de la organización	Nunca	2	0,9%
		Casi nunca	9	4,1%
		A veces	34	15,6%
		Casi siempre	114	52,3%
		Siempre	59	27,1%
		Total	218	100,0%

La tabla 8 muestra los resultados descriptivos de la variable gestión organizacional en las que se plantean nueve ítems cuyos resultados señalan que casi siempre los aspectos relacionados con la gestión inciden en la inclusión financiera de los usuarios del Banco de la Nación, tal como lo denota la figura 4.

Figura 4

Nivel de gestión organizacional



Nota. Cuestionario de “Factores de éxito”

La figura 4 muestra el nivel de gestión organizacional que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa, denotándose que el nivel que alcanzó la gestión organizacional según la sede de la ciudad de Arequipa es medio, seguido de la ciudad de Ica, tal como se observa en la figura 5.

La tabla 9 muestra los resultados descriptivos del nivel alcanzado por la variable factores de éxito que presentó la banca online del Banco de la Nación.

Tabla 9

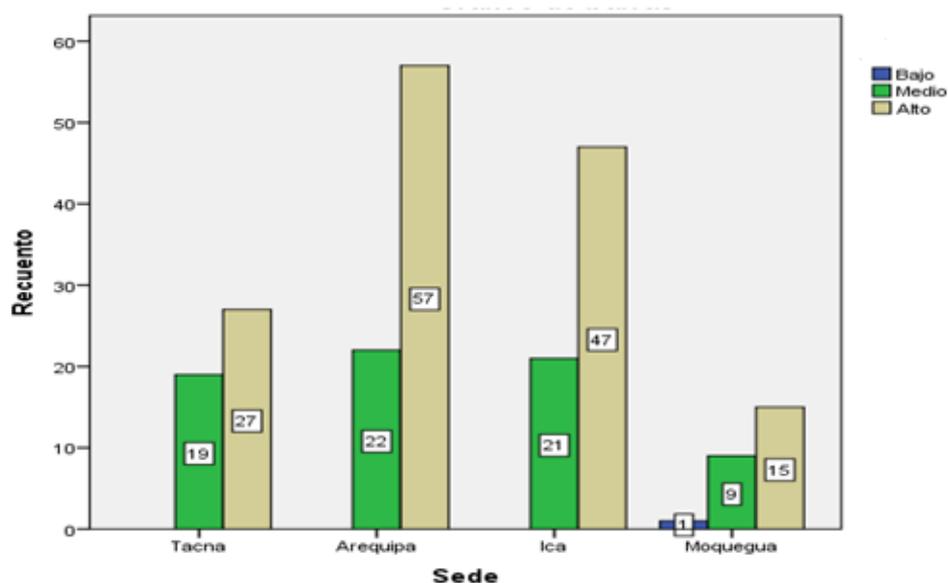
Nivel de Factores de éxito

	Nivel			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Tacna	0	19	27	46
Arequipa	0	22	57	79
Ica	0	21	47	68
Moquegua	1	9	15	25
Total	1	71	146	218

La tabla 9 muestra los resultados descriptivos de la variable factores de éxito que presentó la banca online del Banco de la Nación, al respecto se muestra el nivel de factores de éxito que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa, denotándose que el nivel que alcanzó los factores de éxito según la sede Arequipa es alto, tal como se observa en la figura 5.

Figura 5

Nivel de Factores de éxito



Nota. Cuestionario de "Factores de éxito"

4.2 Resultados de la variable Inclusión financiera

En la tabla 10 se presenta los descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la dimensión acceso de la variable inclusión financiera.

Tabla 10

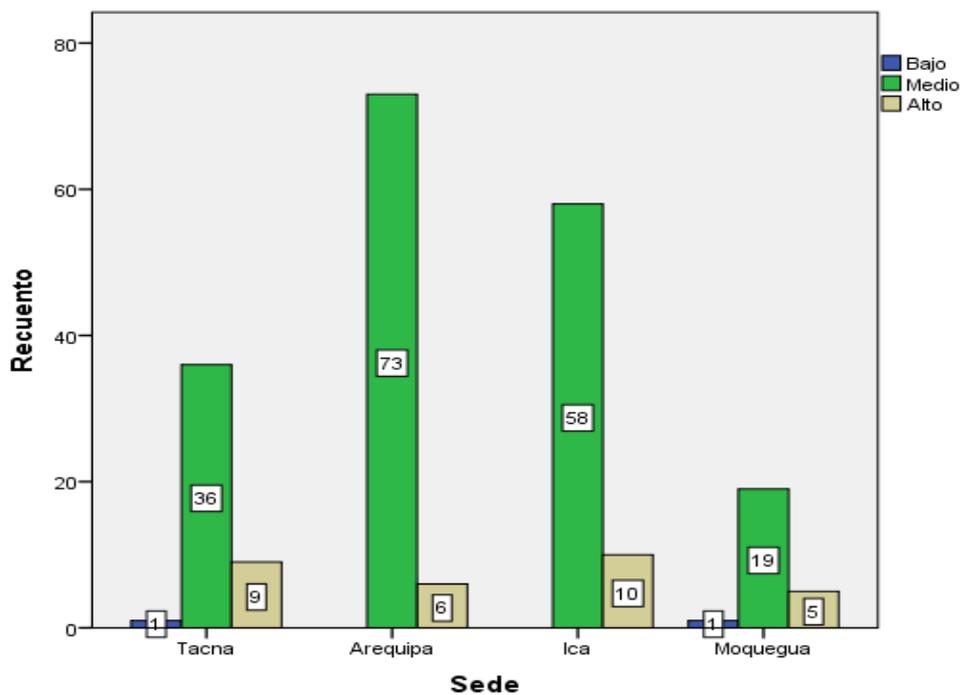
Dimensión 1: Acceso (por pregunta)

Inclusión financiera				
N	Dimensión 1: Acceso	Valores	Sujeto	%
1	En la Macro Región V Arequipa, existe suficientes agencias y disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.	Nunca	32	14,7%
		Casi nunca	111	50,9%
		A veces	39	17,9%
		Casi siempre	28	12,8%
		Siempre	8	3,7%
	Total	218	100,0%	
2	En la Macro Región V Arequipa, existe suficientes agentes y cajeros disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.	Nunca	13	6,0%
		Casi nunca	126	57,8%
		A veces	45	20,6%
		Casi siempre	25	11,5%
		Siempre	9	4,1%
	Total	218	100,0%	
3	El tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios	Nunca	4	1,8%
		Casi nunca	51	23,4%
		A veces	62	28,4%
		Casi siempre	81	37,2%
		Siempre	20	9,2%
	Total	218	100,0%	
4	El banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza.	Nunca	1	0,5%
		Casi nunca	20	9,2%
		A veces	142	65,1%
		Casi siempre	42	19,3%
		Siempre	13	6,0%
	Total	218	100,0%	
5	El banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral.	Nunca	0	0%
		Casi nunca	6	2,8%
		A veces	41	18,8%
		Casi siempre	147	67,4%
		Siempre	24	11,0%
	Total	218	100,0%	
6	El banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral.	Nunca	1	0,5%
		Casi nunca	9	4,1%
		A veces	24	11,0%
		Casi siempre	133	61,0%
		Siempre	51	23,4%
	Total	218	100,0%	
7	La atención en el Banco de la Nación se realiza en los 12 meses del año.	Nunca	2	0,9%
		Casi nunca	3	1,4%
		A veces	15	6,9%
		Casi siempre	24	11,0%
		Siempre	174	79,8%
	Total	218	100,0%	
8	Los productos y servicios ofrecidos son renovados cada cierto tiempo en función de las necesidades de los usuarios.	Nunca	14	6,4%
		Casi nunca	115	52,8%
		A veces	43	19,7%
		Casi siempre	34	15,6%
		Siempre	12	5,5%
	Total	218	100,0%	
9	Se cuenta con el suficiente personal para la atención de los usuarios.	Nunca	41	18,8%
		Casi nunca	101	46,3%
		A veces	33	15,1%
		Casi siempre	34	15,6%
		Siempre	9	4,1%
	Total	218	100,0%	
10	El personal asignado cuenta con los beneficios laborales que le permita un mejor desarrollo profesional.	Nunca	3	1,4%
		Casi nunca	52	23,9%
		A veces	111	50,9%
		Casi siempre	30	13,8%
		Siempre	22	10,1%
	Total	218	100,0%	

La tabla 10 muestra el nivel de inclusión financiera según el nivel de acceso financiero que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa, en las que se plantean diez ítems cuyos resultados señalan que casi siempre los aspectos relacionados con el acceso a productos y servicios financieros inciden en la inclusión financiera de los usuarios del Banco de la Nación, tal como lo denota la figura 6.

Figura 6

Nivel de acceso



Nota. Cuestionario de “Inclusión financiera”

La figura 6 muestra el nivel de inclusión financiera según el nivel de acceso financiero que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa, denotándose que el nivel que alcanzó el nivel de acceso financiero según la sede de la ciudad de Arequipa es medio, seguido de la ciudad de Ica.

En la tabla 11 se presenta los descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la dimensión uso de la variable inclusión financiera.

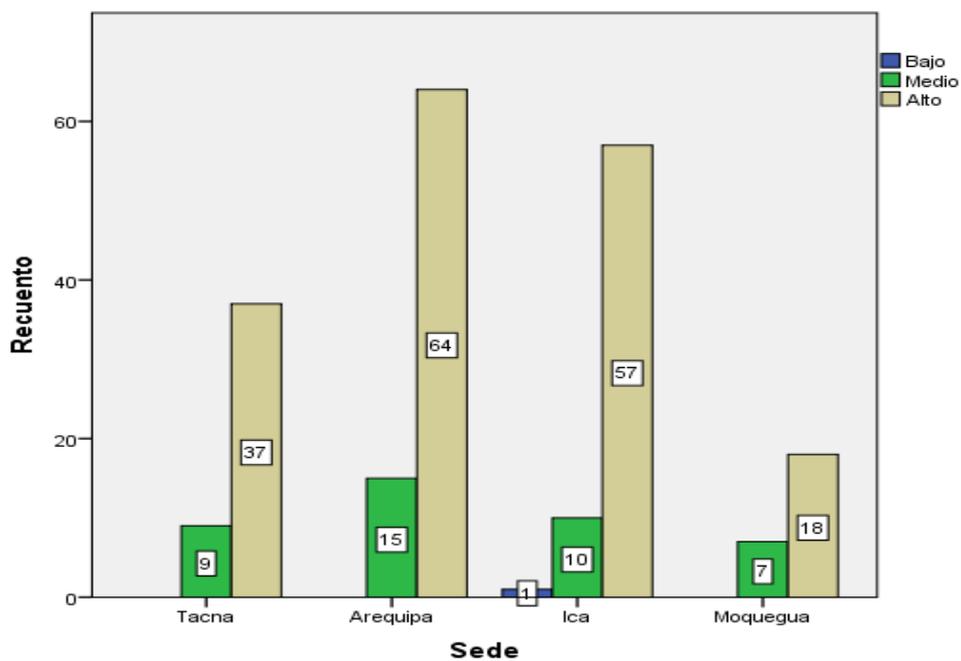
Tabla 11
Dimensión 2: Uso (por pregunta)

Inclusión financiera				
N°	Dimensión 2: Uso	Valores	Sujeto	%
1	Los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco.	Nunca	4	1,8%
		Casi nunca	18	8,3%
		A veces	61	28,0%
		Casi siempre	116	53,2%
		Siempre	19	8,7%
		Total	218	100,0%
2	El uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios.	Nunca	3	1,4%
		Casi nunca	9	4,1%
		A veces	25	11,5%
		Casi siempre	97	44,5
		Siempre	84	38,5%
		Total	218	100,0%
3	El horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios.	Nunca	1	0,5%
		Casi nunca	15	6,9%
		A veces	31	14,2%
		Casi siempre	132	60,6%
		Siempre	39	17,9%
		Total	218	100,0%
4	El uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables	Nunca	4	1,8%
		Casi nunca	11	5,0%
		A veces	113	51,8%
		Casi siempre	71	32,6%
		Siempre	19	8,7%
		Total	218	100,0%

La tabla 11 muestra el nivel de inclusión financiera según el nivel de uso al sistema financiero que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa, en las que se plantean cuatro ítems cuyos resultados señalan que casi siempre los canales de uso de productos y servicios financieros inciden en la inclusión financiera de los usuarios del Banco de la Nación, tal como lo denota la figura 7.

Figura 7

Nivel de uso



Nota. Cuestionario de "Inclusión financiera"

La figura 7 muestra el nivel de inclusión financiera según el nivel de uso al sistema financiero que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa denotándose que el nivel alcanzado en cuanto el uso financiero según la sede de la ciudad de Arequipa es alto, seguido de la ciudad de Ica.

En la tabla 12 se presenta los descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la dimensión calidad de la variable inclusión financiera.

Tabla 12

Dimensión 3: Calidad (por pregunta)

Inclusión financiera				
N°	Dimensión 3: <i>Calidad</i>	Valores	Sujeto	%
1	El banco ofrece comodidad y seguridad para la atención de los servicios a los usuarios.	Nunca	5	2,3%
		Casi nunca	107	49,1%
		A veces	54	24,8%
		Casi siempre	36	16,5%
		Siempre	16	7,3%
		Total	218	100,0%
2	El banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio.	Nunca	12	5,5%
		Casi nunca	126	57,8%
		A veces	37	17,0%
		Casi siempre	28	12,8%
		Siempre	15	6,9%
		Total	218	100,0%
3	El banco cuenta con los equipos necesarios para la atención de las operaciones financieras de los usuarios	Nunca	16	7,3%
		Casi nunca	117	53,7%
		A veces	35	16,1%
		Casi siempre	36	16,5%
		Siempre	14	6,4%
		Total	218	100,0%
4	El sistema implementado permite atender oportunamente las operaciones financieras de los usuarios	Nunca	7	3,2%
		Casi nunca	99	45,4%
		A veces	60	27,5%
		Casi siempre	38	17,4%
		Siempre	14	6,4%
		Total	218	100,0%
5	El banco atiende las solicitudes de los usuarios a tiempo.	Nunca	7	3,2%
		Casi nunca	33	15,1%
		A veces	132	60,6%
		Casi siempre	38	17,4%
		Siempre	8	3,7%
		Total	218	100,0%
6	El banco brinda atención en el horario establecido.	Nunca	3	1,4%
		Casi nunca	8	3,7%
		A veces	19	8,7%
		Casi siempre	120	55,0%
		Siempre	68	31,2%
		Total	218	100,0%

La tabla 12 muestra el nivel de inclusión financiera según la calidad de acceso al sistema financiero que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa, en las que se plantean seis ítems cuyos resultados señalan que casi nunca

las herramientas y medios relacionados con la calidad inciden en la inclusión financiera de los usuarios del Banco de la Nación.

En la tabla 13 se presenta los descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la dimensión calidad de la variable inclusión financiera.

Tabla 13
Dimensión 3: Calidad (por pregunta 7-12)

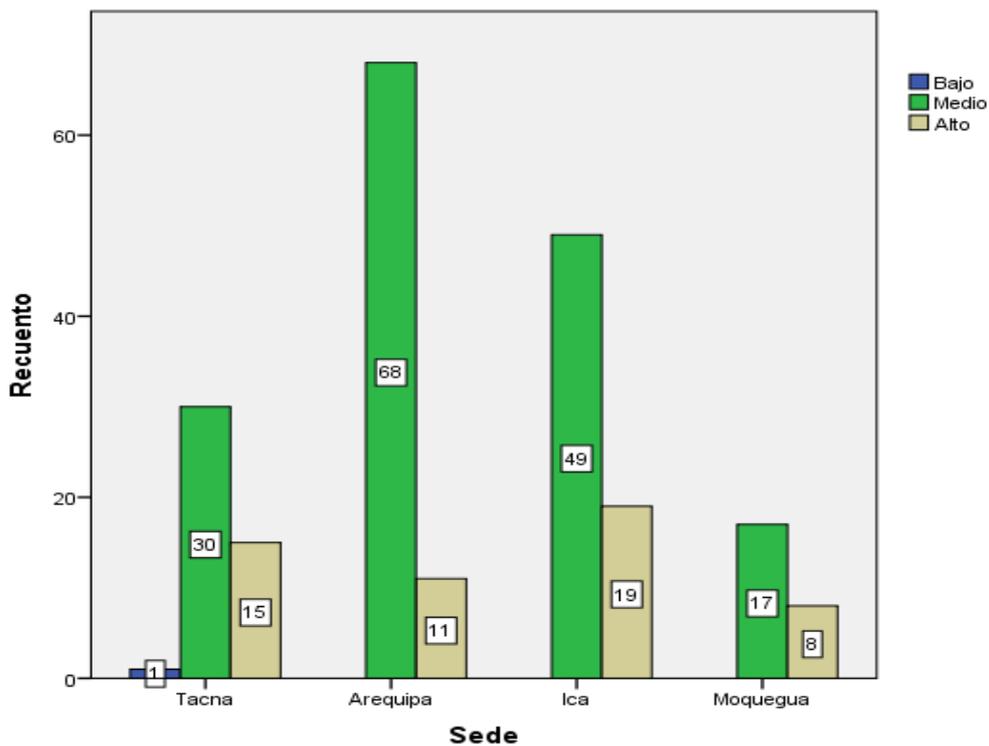
Inclusión financiera				
N°	Dimensión 3: <i>Calidad</i>	Valores	Sujeto	%
7	El personal del banco brinda comunicación oportuna.	Nunca	1	0,5%
		Casi nunca	25	11,5%
		A veces	132	60,6%
		Casi siempre	42	19,3%
		Siempre	18	8,3%
		Total	218	100,0%
8	El banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios.	Nunca	10	4,6%
		Casi nunca	113	51,8%
		A veces	39	17,9%
		Casi siempre	42	19,3%
		Siempre	14	6,4%
		Total	218	100,0%
9	El banco se preocupa siempre por brindar servicios que atiendan las necesidades de los usuarios	Nunca	17	7,8%
		Casi nunca	101	46,3%
		A veces	41	18,8%
		Casi siempre	43	19,7%
		Siempre	16	7,3%
		Total	218	100,0%
10	Los reclamos son resueltos en el tiempo establecido por el banco.	Nunca	5	2,3%
		Casi nunca	29	13,3%
		A veces	135	61,9%
		Casi siempre	37	17,0%
		Siempre	12	5,5%
		Total	218	100,0%
11	La atención que brinda el banco es satisfactoria.	Nunca	7	3,2%
		Casi nunca	96	44,0%
		A veces	64	29,4%
		Casi siempre	38	17,4%
		Siempre	13	6,0%
		Total	218	100,0%
12	El banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía.	Nunca	38	17,4%
		Casi nunca	87	39,9%
		A veces	39	17,9%
		Casi siempre	38	17,4%
		Siempre	16	7,3%
		Total	218	100,0%

La tabla 13 muestra el nivel de inclusión financiera según la calidad de acceso al sistema financiero que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa, en las que se plantean seis ítems cuyos resultados señalan que casi nunca las herramientas y medios relacionados con la calidad inciden en la inclusión

financiera de los usuarios del Banco de la Nación, tal como se visualiza en la figura 8.

Figura 8

Nivel de calidad



Nota. Cuestionario de "Inclusión financiera"

La figura 8 muestra el nivel de inclusión financiera según el nivel de calidad que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa denotándose que alcanzó el nivel de calidad según la sede de la ciudad de Arequipa es medio, seguido de la ciudad de Ica.

En la tabla 14 se presenta los descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la dimensión bienestar de la variable inclusión financiera.

Tabla 14

Dimensión 4: Bienestar (por pregunta)

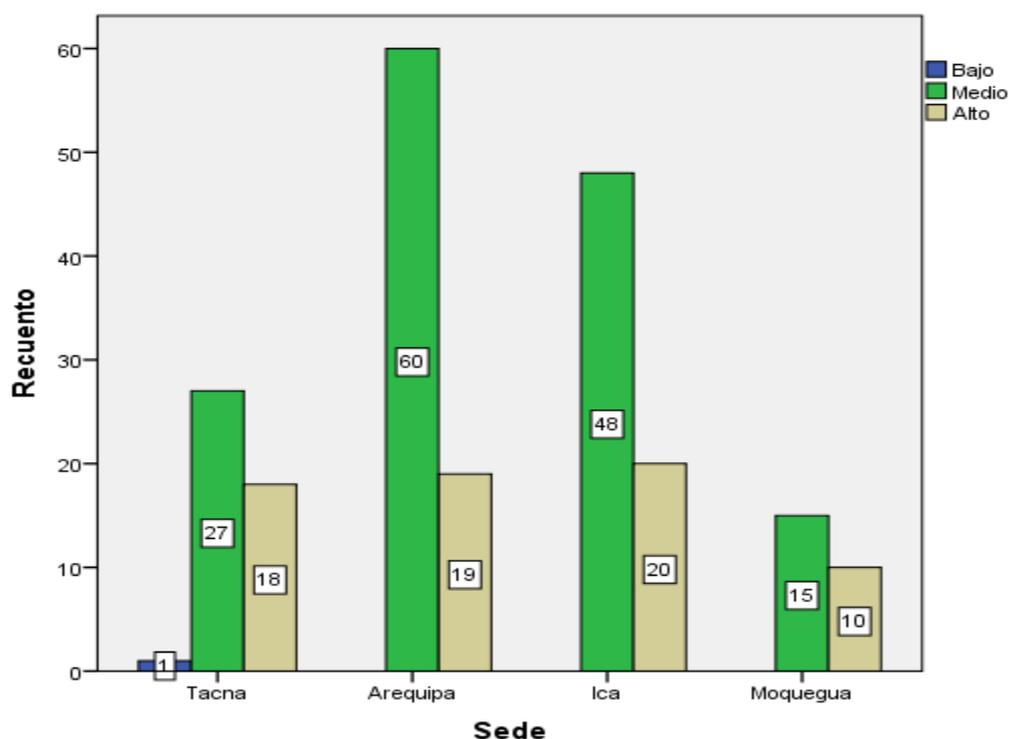
Inclusión financiera				
N°	Dimensión 4: <i>Bienestar</i>	Valores	Sujeto	%
1	Las instalaciones del banco brindan comodidad para la atención de las operaciones financieras	Nunca	1	0,5%
		Casi nunca	14	6,4%
		A veces	155	71,1%
		Casi siempre	34	15,6%
		Siempre	14	6,4%
		Total	218	100,0%
2	El banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio.	Nunca	7	3,2%
		Casi nunca	126	57,8%
		A veces	29	13,3%
		Casi siempre	41	18,8%
		Siempre	15	6,9%
		Total	218	100,0%
3	Los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente	Nunca	8	3,7%
		Casi nunca	133	61,0%
		A veces	36	16,5%
		Casi siempre	30	13,8%
		Siempre	11	5,0%
		Total	218	100,0%
4	El banco renueva y mejora sus procesos constantemente.	Nunca	7	3,2%
		Casi nunca	134	61,5%
		A veces	35	16,1%
		Casi siempre	31	14,2%
		Siempre	11	5,0%
		Total	218	100,0%
5	Ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata.	Nunca	4	1,8%
		Casi nunca	20	9,2%
		A veces	129	59,2%
		Casi siempre	59	27,1%
		Siempre	6	2,8%
		Total	218	100,0%
6	El personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados en la atención de las operaciones financieras.	Nunca	4	1,8%
		Casi nunca	21	9,6%
		A veces	138	63,3%
		Casi siempre	42	19,3%
		Siempre	13	6,0%
		Total	218	100,0%

La tabla 14 muestra el nivel de inclusión financiera según el nivel de bienestar financiero que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa, en

las que se plantean seis ítems cuyos resultados señalan que casi nunca aspectos relacionados con la garantía del bienestar del usuario tales como: equipo, tecnología y procesos, permiten la inclusión financiera de los usuarios del Banco de la Nación, tal como se visualiza en la figura 9.

Figura 9

Nivel de bienestar



Nota. Cuestionario de "Inclusión financiera"

La figura 9 muestra el nivel de inclusión financiera según el nivel de bienestar financiero que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa, denotándose que el nivel que alcanzó el nivel de bienestar financiero según la sede de la ciudad de Arequipa es medio, seguido de la ciudad de Ica.

En la tabla 15 se presenta los descriptivos de la variable inclusión financiera, según nivel alcanzado.

Tabla 15

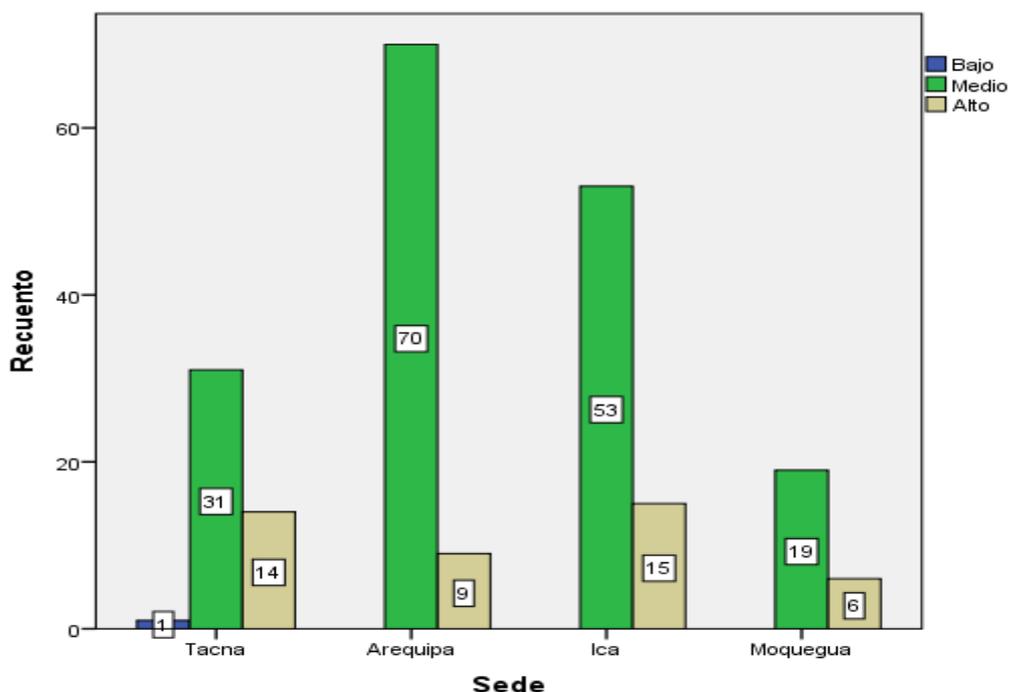
Nivel de Inclusión financiera

	Niveles			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Tacna	1	31	14	46
Arequipa	0	70	9	79
Ica	0	53	15	68
Moquegua	0	19	6	25
Total	1	173	44	218

La tabla 15 muestra el nivel de inclusión financiera que presentó el Banco de la Nación de la Macro Región V Arequipa, denotándose que el nivel que alcanzó la inclusión financiera según la sede de la ciudad de Arequipa es medio, seguido de la ciudad de Ica, tal como se observa en la figura 10.

Figura 10

Nivel de Inclusión financiera



Nota. Cuestionario de "Inclusión financiera"

4.3 PRUEBA DE NORMALIDAD

a) De la variable: Factores de éxito

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 16

Prueba de normalidad de la "Factores de éxito"

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		Sig.
	Estadístico	gl	
TOT_FEX	,147	218	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Prueba de normalidad de la "Factores de éxito"

Interpretación:

Según la tabla 16, referente a la evaluación de la variable "Factores de éxito", y según las encuestas que son 218 es mayor a 50, es preciso realizar la observación de la prueba de Kolomogorov Smirnov, la cual da como resultado la significancia asintótica o p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05, por lo que se rechaza Ho. De esta manera es que sí interpretamos que los datos de la variable "Factores de éxito", no provienen de una distribución normal.

b) De la variable: Inclusión financiera

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 17

Prueba de normalidad de la "Inclusión financiera"

Pruebas de normalidad			
	Estadístic	gl	Sig.
TOT_INC	,248	218	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Nota.- Prueba de normalidad de la "Inclusión financiera"

Interpretación:

Según la tabla 17, referente a la evaluación de la variable "Inclusión financiera", y según las encuestas que son 218 es mayor a 30, es preciso realizar la observación de la prueba de Kolmogorov Smirnov, la cual da como resultado la significancia asintótica o p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05, por lo que se rechaza Ho. De esta manera es que sí interpretamos que los datos de la variable "Inclusión financiera", no provienen de una distribución normal.

4.4 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis del presente trabajo fue: Existe vínculo directo y significativo entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021.

Los resultados de su comprobación son detallados a continuación:

a) Hipótesis principal

Existe vínculo directo y significativo entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021.

Tabla 18

Correlación entre los factores de éxito y la inclusión financiera

Correlaciones				
			<i>Factores de éxito</i>	<i>Inclusión financiera</i>
Rho de Spearman	<i>Factores de éxito</i>	Coefficiente de correlación	1,000	0,507
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	218	218
	<i>Inclusión financiera</i>	Coefficiente de correlación	0,507	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	
		N	218	218

El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0, 507, demostrándose que existe una correlación directa moderada entre los factores de éxito y la inclusión financiera. Asimismo, el valor P es .003 < a .05, demuestra el nivel de significancia entre ambas variables.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la hipótesis general.

b) Hipótesis específica “H1”

Existe vínculo directo y significativo entre los factores políticos y legales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021.

Tabla 19

Correlación entre la dimensión factores políticos y legales y la inclusión financiera

Correlaciones				
			Factores políticos y legales	Inclusión financiera
Rho de Spearman	Factores políticos y legales	Coeficiente de correlación	1,000	0,402
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	218	218
	Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	0,402	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	218	218

El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.402, demostrándose que existe una correlación directa moderada entre los factores políticos y legales y la inclusión financiera. Asimismo, el valor P es $.004 < \alpha .05$, demuestra el nivel de significancia entre ambas variables.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la primera hipótesis específica.

c) Hipótesis específica “H2”

Existe vínculo directo y significativo entre los factores socio económicos y culturales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa.

Tabla 20

Correlación entre la dimensión factores socio económicos y culturales y la inclusión financiera

Correlaciones				
			<i>Factores socio económicos y culturales</i>	<i>Inclusión financiera</i>
Rho de Spearman	<i>Factores socio económicos y culturales</i>	Coeficiente de correlación	1,000	0,263
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	218	218
	<i>Inclusión financiera</i>	Coeficiente de correlación	0,263	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	218	218

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.263, demostrándose que existe una correlación directa baja entre los factores socio económicos y culturales; y la inclusión financiera. Asimismo, el valor P es .001 < a .05, demuestra el nivel de significancia entre ambas variables.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la segunda hipótesis específica.

d) Hipótesis específica “H3”

Existe vínculo directo y significativo entre los factores tecnológicos y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021.

Tabla 21

Correlación entre los factores tecnológicos y la inclusión financiera

		Correlaciones		
			<i>Factores tecnológicos</i>	<i>Inclusión financiera</i>
Rho de Spearman	<i>Factores tecnológicos</i>	Coeficiente de correlación	1,000	0,306
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	218	218
	<i>Inclusión financiera</i>	Coeficiente de correlación	0,306	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	218	218

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,306, demostrándose que existe una correlación directa baja entre los factores tecnológicos; y, la inclusión financiera. Asimismo, el valor P es $.004 < \alpha 05$, demuestra el nivel de significancia entre ambas variables.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la tercera hipótesis específica.

e) Hipótesis específica “H4”

Existe vínculo directo y significativo entre los factores de gestión organizacional y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021.

Tabla 22

Correlación entre la dimensión los factores de gestión organizacional y la inclusión financiera

Correlaciones				
			<i>Factores de gestión organizacional</i>	<i>Inclusión financiera</i>
Rho de Spearman	<i>Factores de gestión organizacional</i>	Coeficiente de correlación	1,000	0,404
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	218	218
	<i>Inclusión financiera</i>	Coeficiente de correlación	0,404	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	218	218

El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0, 404, demostrándose que existe una correlación directa moderada entre los factores de gestión organizacional; y la inclusión financiera. Asimismo, el valor P es .004 < a .05, demuestra el nivel de significancia entre ambas variables.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la cuarta hipótesis específica.

V. DISCUSIÓN

1. La investigación tuvo como objetivo general analizar el vínculo que existe entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021, el cual luego de haber realizado el análisis de resultados y el contraste de la hipótesis se halló que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.507, y un nivel de significancia < 0.05 demostrándose que existe una correlación directa moderada entre los factores de éxito y la inclusión financiera.

Estos resultados tienen relación con lo hallado por Lozano & Sanabria (2020) quien señala que los factores que determinan el acceso a los productos y servicios financieros es el nivel educativo, el cual incide de forma significativa en el desarrollo de los países en vías en desarrollo generando bienestar y calidad de vida a la población al acceder a los diferentes productos y/o servicios que les permita atender sus necesidades y satisfacer sus expectativas.

Asimismo, Granados (2017), señala que para mejorar las condiciones de vida de los pobladores de un país se requiere el acceso de productos y servicios financieros que ayuden a mejorar sus condiciones de vida, ya que el acceso a las diferentes ofertas financieras permitirá su inclusión al sector, garantizando su bienestar económico.

Adicionalmente Severino (2016) manifiesta que la inclusión financiera de los usuarios está asociado principalmente al factor económico y político del estado, ya que los lineamientos y políticas de gestión de inclusión financiera permiten un mayor flujo de usuarios, los cuales pueden tener acceso a los productos y servicios que la banca on line en tiempos de pandemia les puede otorgar para poder realizar sus transacciones comerciales y actividades de índole personal.

Así también (Paredes, 2021), señala que para lograr un mayor incremento de la inclusión financiera se debe priorizar la educación en cultura financiera en la población, por ello el gobierno debe priorizar políticas de inclusión que facilite el incremento de los usuarios al sector financiero.

2. Por otro lado, se analizó el vínculo que existe entre los factores políticos legales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, el cual luego de haber realizado el análisis de resultados y el contraste de la hipótesis se halló que

el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.402, y un nivel de significancia < 0.05 demostrándose que existe una correlación directa moderada entre los factores políticos legales y la inclusión financiera.

Estos resultados tienen relación con lo hallado por Almeida (2017) quien señala que la política y regulación de la aplicación de nuevas tecnologías permiten la inclusión financiera a la banca sobre todo aquellos usuarios que pertenecen a sectores vulnerables. Así como permite impulsar y mejorar las actividades productivas para mejorar la calidad de vida de la población.

3. En la investigación también se identifica el vínculo entre los factores socio culturales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021, el cual luego de haber realizado el análisis de resultados y el contraste de la hipótesis se halló que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.263, y un nivel de significancia < 0.05 demostrándose que existe una correlación directa moderada entre los factores socio culturales y la inclusión financiera.

Por lo mismo Orazi et al. (2019) señala que la inclusión financiera permite incrementar el nivel de acceso y uso de servicios financieros que constituyen de gran importancia para el desarrollo de sistemas económicos estables e inclusivos

4. Otro aspecto que se considero fue la identificación del vínculo que existe entre los factores tecnológicos y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021, el cual luego de haber realizado el análisis de resultados y el contraste de la hipótesis se halló que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.306, y un nivel de significancia < 0.05 demostrándose que existe una correlación directa baja entre los factores tecnológicos y la inclusión financiera.

Por ello Montoya (2016) identifica los factores que inciden en la inclusión financiera digital en los sistemas rurales comparando los resultados obtenidos con los indicadores internacionales para medir el nivel de utilización de los productos y servicios del sistema financiero formal, comprobando que las herramientas y sistemas digitales agilizan los intercambios financieros generando el incremento de usuarios, así como la diversificación de la oferta financiera en la banca on line.

5. Finalmente, el estudio trato sobre el vínculo existe entre la gestión organizacional y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021, el cual luego de haber realizado el análisis de resultados y el contraste de la hipótesis

se halló que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.507, y un nivel de significancia < 0.05 demostrándose que existe una correlación directa moderada entre los factores de éxito y la inclusión financiera.

Con respecto a esto Jinchuña (2021) los principales factores de éxito tanto a nivel interno como externo son los recursos financieros, la planificación, el control, la dirección y el servicio a los clientes, por lo que la gestión organizacional es una fortaleza que permite a las organizaciones de la banca fortalecer su misión como institución encargada de administrar y proveer de productos y servicios financieros para que los usuarios de la banca online puedan realizar dinámicamente y en tiempo real sus actividades económicas y financieras.

La investigación propuesta factores de éxito y la inclusión financiera es importante porque la inclusión financiera es aspecto fundamental al instante de implantar la estrategia de una organización puesto le posibilita ver su ámbito externo e interno para detectar las estrategias para obtener el triunfo".(Ascue, 2015,p.100).

Según lo señalado, se puede identificar hasta tres enfoques directamente referidos a la identificación a los factores de éxito: En una primera instancia el enfoque atomístico: Esto implica que los factores de éxito no son determinados globalmente, sino que son definidos de manera específica debido a que son determinados según una unidad estratégica o puesto que son muy cambiantes en tiempo y espacio; el enfoque de las teorías de contingencia: señala que los factores de éxito están relacionados a elementos de contingencia.(Roa, 2015,p.145).

Estas teorías denotan que para lograr la inclusión financiera se debe considerar ciertos parámetros o factores que ayuden a impulsar el acceso al sistema financiero, por cuanto es de necesidad que sobre todo los más vulnerables sean los mas beneficiados para poder desarrollar sus actividades comerciales y/o personales, ya que el acceso al sistema financiero permitirá mejorar el flujo económico que en suma generará desarrollo no solo de la localidad sino del país, al forjar polos de desarrollo en actividades comerciales y productivas de los diferentes sectores económicos.

Por ello uno de los aspectos considerables a tener en cuenta por los agentes financieros son los factores de éxito tales como los políticos y legales, que tal como lo indica (Cortés, 2015) quien señala que son aquellos lineamientos que definen las

reglas formales e informales que las organizaciones deben considerar para desarrollar sus actividades.

Siguiendo lo dicho por el autor podemos inferir que los factores de éxito de tipo legal inciden significativamente para que las organizaciones puedan realizar diferentes acciones de tipo administrativas que le permitan desarrollar sus actividades y alcanzar los objetivos propuestos.

Es de suma importancia acotar que los factores de tipo socio culturales son aquellos aspectos que toda organización debe considerar a fin de poder satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés organizacional y de esta manera realizar todos los esfuerzos para su atención.

Así también otro aspecto que se destaca en los factores de éxito es sin lugar a dudas la tecnología disponible que tal como lo refiere (Fernandez & Quispe, 2020), significa una mayor atención a las necesidades de los usuarios a través de la capacidad de utilizar los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras para la atención de las necesidades de los usuarios.

Tal como lo denota Olloqui et al.(2015) muestra que la inclusión financiera es el “acceso y uso de servicios financieros formales bajo reglas y regulaciones que brinden garantías para la custodia al consumidor y promueva la enseñanza financiera que les posibilite a los usuarios satisfacer sus necesidades y expectativas para asegurar su bienestar y calidad de vida”.(p.120)

Asimismo esto contrasta con lo indicado por (Jiménez et al., 2017), quien manifiesta que el acceso a los servicios financieros juega un papel fundamental en todo desarrollo económico, ya que contribuye al crecimiento económico y la reducción de la pobreza. Asimismo, la inclusión financiera, brinda a personas de escasos recursos la oportunidad de enfrentar situaciones inesperadas debido a la vulnerabilidad en la que viven y de ahorrar dinero para pagar gastos como educación y vivienda.

Por lo que es de suma importancia que en los tiempos actuales, mas aún en época de crisis sanitaria, impulsar la inclusión financiera como política de gobierno para que los productos y servicios que ofrece la banca puedan ser de acceso y uso de los usuarios de todos los sectores sociales y productivos.

La metodología de trabajo de este estudio es de carácter básico y permite un fácil acceso a la información y su desarrollo porque permite comparar hechos empíricos y teorías presentadas asociando factores de éxito como factores de política jurídica, sociocultural, técnico y de gestión con la inclusión financiera, mediante el uso de calidad, acceso y producción de productos y servicios. El marco teórico es muy importante ya que ayuda a confirmar o refutar la teoría citada.

Asimismo, al ser *ex post facto*, posibilita utilizar el cuestionario como instrumento para recopilar información en tiempo real utilizando herramientas cuantitativas y realizar encuestas de acuerdo con las pautas de desarrollo. Otro factor que es de suma importancia es el nivel de investigación, el cual al ser relacional permite medir la relación entre las variables de estudio, determinando la causa y efecto entre las variables medida a través de las dimensiones e indicadores, información que posteriormente servirá para el contraste de hipótesis.

Además, se podría citar como aspectos que podrían ser de vulnerabilidad o debilidades de la investigación el período de estudio, ya que al ser una problemática que concierne al tiempo de pandemia y crisis sanitaria, no sabremos sus efectos en un periodo que no corresponde a esta coyuntura.

De igual manera, otro aspecto de cuidado es el alcance del estudio, que a pesar se refiera a una Macro Región, sería de mucha utilidad sobre todo para el gobierno conocer la realidad a nivel del país, porque de esta manera se podría contribuir al desarrollo no solo de una parte del país sino de todo su ámbito de acción, ya que el tratar sobre la inclusión financiera le permitirá generar desarrollo ya sea tanto para las actividades comerciales como personales de la población mencionada.

Finalmente, los aportes y/o recomendaciones están en función de solo un contexto específico, correspondiente a una coyuntura, el cual puede generar sesgo, al pertenecer a una situación específica propia de una crisis sanitaria.

La inclusión financiera tiene enorme relevancia a nivel mundial, debido a que impulsa el desarrollo económico favoreciendo el decrecimiento de la pobreza y la informalidad. La inclusión financiera se convierte en un mecanismo clave para la reducción de la pobreza fomentando a la economía de una zona, de allí que sea una variable de trascendencia para ser medida y controlada para propiciar su incremento en la población e impactar en su calidad de vida, por lo que la investigación realizada

aborda áreas clave para su desarrollo, ya que su tratamiento es de vital importancia para economías en progreso latente.

La investigación tratada marca una pauta para el desarrollo de futuras investigaciones, al identificar dos variables cruciales que enfocan aspectos relevantes para la contribución de futuras investigaciones que traten la problemática de los factores de éxito y la inclusión financiera.

Las teorías citadas permiten el desarrollo de conceptos para el mejor entendimiento sobre la problemática a estudio. Definiciones y conceptos claros que aportan al conocimiento sobre los factores de éxito e inclusión financiera, ya que esta desarrollada en función de dimensiones e indicadores, que permiten su fácil desarrollo y acceso a la información, ya que al tratarse de una problemática de coyuntura latente y de actualidad permite el acceso de información de bases de datos de revistas indizadas y repositorios a nivel local y nacional.

Asimismo, la metodología hace referencia a tipo, diseño y nivel de investigación que permiten factibilidad para su ejecución, puesto que, siendo un estudio de tipo cuantitativo de campo, permite que se pueda usar las herramientas virtuales sobre todo en etapa de pandemia que no permite el contacto directo con las personas para la obtención de información de primera fuente.

Finalmente, las conclusiones y sugerencias permiten a los futuros investigadores tener una visión de cómo podrían encumbrar investigaciones posteriores que permita abordar la problemática en diferentes contextos, período y ámbitos de estudio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación directa y moderada entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021, debido a que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,507, el valor P es $.003 < \alpha .05$ lo que demuestra el nivel de significancia entre ambas variables. Estos resultados permiten determinar que los factores políticos, socio económicos, tecnológicos y la gestión organizacional inciden en la inclusión financiera, sobre todo en tiempos de pandemia.
2. Existe vínculo directo y moderado entre los factores políticos y legales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman hallado es 0.402, el valor P es $.004 < \alpha .05$, demuestran el nivel de significancia entre ambas variables. Los resultados denotan que la normatividad vigente, los sistemas de gobierno y las líneas de acción establecidas por el BN inciden en la inclusión financiera de los usuarios de la Macro Región V Arequipa.
3. Existe vínculo directo y bajo entre los factores socio económicos y culturales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.263, y el valor P es $.001 < \alpha .05$, demuestran el nivel de significancia entre ambas variables. Los hallazgos denotan que la situación económica, costumbres, presupuestos y actitudes establecidas por el BN inciden en la inclusión financiera de los usuarios de la Macro Región V Arequipa.
4. Existe vínculo directo y bajo entre los factores tecnológicos y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021. El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.306, y el valor P es $.004 < \alpha .05$, demuestran el nivel de significancia entre ambas variables. Los resultados denotan que los avances y recursos tecnológicos implementados por el BN inciden en la inclusión financiera de los usuarios de la Macro Región V Arequipa.

5. Existe vínculo directo y moderado entre los factores de gestión organizacional y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021. El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.404 y el valor P es $.004 < \alpha .05$, demuestra el nivel de significancia entre ambas variables. Los resultados denotan que la planificación, organización, dirección y control establecidos por el BN inciden en la inclusión financiera de los usuarios de la Macro Región V Arequipa.

VII. RECOMENDACIONES

1. El BN - Macro Región V Arequipa debe considerar los factores políticos, socio económicos, tecnológicos y la gestión organizacional a fin incrementar la inclusión financiera de los usuarios sobre todo en tiempos de pandemia.
2. Los gestores del BN deben realizar un análisis de la normatividad vigente, los sistemas de gobierno y las líneas de acción establecidas para mejorar el acceso de los usuarios y garantizar la inclusión al sector.
3. El BN - Macro Región V Arequipa, debe analizar la situación económica, costumbres, y actitudes de sus usuarios para mejorar el incremento de la inclusión financiera de los usuarios a fin de que puedan mejorar su calidad de vida y bienestar.
4. La oficina de soporte y recursos informáticos del BN, debe considerar los avances y recursos tecnológicos a fin de facilitar la inclusión financiera al sector y que los usuarios puedan acceder a innovadores productos y servicios que les permita satisfacer sus necesidades.
5. Los gestores del BN, deben considerar la eficiencia de gestión determinados por la planificación, organización, dirección y control a fin de implementar los mecanismos que permitan un fácil y ágil inclusión financiera de los usuarios al sector financiero.
6. Los gestores del BN, deben dar facilidades de acceso a información sobre el tema a fin de que futuros investigadores puedan realizar trabajos de investigación que permita contar con información actualizada para la gestión de la entidad financiera, como para los usuarios.

REFERENCIAS

- Almeida, P. (2017). Política y regulación de la aplicación de nuevas tecnologías para el avance de la inclusión financiera por las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador [Http://purl.org/dc/dcmitype/Text, Universidad de Salamanca]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=148210>
- Ascue, A. (2015). Factores de éxito de las microempresas del sector comercio en el distrito de Andahuaylas – Apurímac, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/221>
- Barboza, P. (2018). Propuesta de política pública de inclusión financiera para el desarrollo humano en el Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31710>
- Barruetaña, E. (2020a). La influencia de las nuevas tecnologías en la inclusión financiera. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/10527>
- Barruetaña, E. (2020b). La influencia de las nuevas tecnologías en la inclusión financiera. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/10527>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. <https://www.freelibros.me/metodologia-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-cesar-bernal>
- Cortés, R. (2015). Resultados del gobierno digital: Factores críticos de éxito a partir de cuatro servicios en Costa Rica y Chile. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=2b4d927d-590d-4660-b6c6-2f540f9a947a%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZS5yY29wZT1zaXRl#AN=101126490&db=fap>
- de Olloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Coyuntura actual y desafíos para los próximos años. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0000030>
- Doig, C. (2018). Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta—Ayacucho—2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15230>
- Fernandez, G., & Quispe, M. A. (2020). Análisis del proceso de la transformación digital para la mejora de la experiencia del cliente del sector bancario en el

- Perú en los últimos 5 años. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir00912a&AN=CONCYTEC.123456789.182498&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Florez, C., & Ricra, C. (2020a). Agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58178>
- Florez, C., & Ricra, C. A. (2020b). Agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58178>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de Investigación: Manuales autoformativos interactivo. Universidad Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4278>
- Gamba, S. (2016). Inclusión Financiera—Informe especial de Estabilidad Financiera—Septiembre de 2016 | Banco de la República (banco central de Colombia). <https://www.banrep.gov.co/es/inclusion-financiera-informe-especial-estabilidad-financiera-septiembre-2016>
- García, J. A., Reding, A., & López, J. C. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 2(8), 217-224. [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72715-7](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72715-7)
- Gómez, R., Morales, E., & Castellanos, J. (2020). Inclusión financiera y productividad: El caso colombiano. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 15(SPE), 537-549. <https://doi.org/10.21919/remef.v15i0.545>
- Granados, J. (2017). Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión financiera en la Región Junin – el caso del Banco de la Nación Macro Región III Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4186>
- Hernández, J. G. V., Arias, A. D. L., Zepeda, A. V., & Borrayo, C. L. (2013). Epistemología dialógica de las ciencias administrativas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 9(17), 48-57.
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v9i17.1238>

- Hurtado, R., & Camero, Y. (2018). Factores determinantes de la inclusión financiera en la región del Cusco, 2015-2017. Universidad Andina del Cusco. <http://repositorio.uandina.edu.pe:8080/xmlui/handle/UAC/2151>
- Jaramillo, W., Vásquez, J., Guerra, P., Universidad Andina Simón Bolívar, S. E. O. de la P., & Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, R. D. F. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera?: Un análisis desde la teoría y la práctica. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Observatorio PYME; Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, RFD. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6914>
- Jiménez, I. A., Martelo, R. J., & Jaimes, J. D. C. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información Tecnológica*, 28(5), 75-75-86. Food Science Source. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500010>
- Jinchuña, J., Arocutipa, J., & Minaya, J. (2021). Factores del éxito financiero en Cajas Municipales del Perú, 1998—2019. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 397-413. <https://doi.org/10.52080/rvg93.27>
- Lozano, F., & Sanabria, R. (2020). Principales determinantes para lograr una inclusión financiera significativa en Colombia. <http://repository.cesa.edu.co/handle/10726/2500>
- Montoya, K., & Toala, P. (2016). Medición de la inclusión financiera digital en las parroquias rurales de la ciudad de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/6777>
- Núñez, M., & Sifuentes, D. (2019). Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Las+fintech+como+herramienta+para+la+promoci%C3%B3n+de+la+inclusi%C3%B3n+financiera+en+el+Per%C3%BA&btnG=
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Hugo, R. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. *Universo Abierto*. <https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Orazi, S., Martínez, L. ., & Vigier, H. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 29(55), 181-204. <https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425>
- Paredes, M. S. (2021). Inclusión financiera en Perú durante pandemia: Análisis del programa Munay Voluntariado Mibanco. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir00912a&AN=CONCYTEC.20.500.12404.20445&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Pavón, L. (2016). Inclusión financiera de las pymes en el Ecuador y México. <https://repositorio.cepal.org//handle/11362/40848>
- Peña, X. (2015). Determinantes de la inclusión financiera en México a partir de la ENIF 2012 | BBVA Research. <https://www.bbva.com/publicaciones/determinantes-de-la-inclusion-financiera-en-mexico-a-partir-de-la-enif-2012/>
- Pérez, M. A., & Prieto, F. H. (2019). Determinación del impacto socioeconómico de las políticas de inclusión financiera en el municipio de Montería. *Clío América*, 13(26), 350-361. <https://doi.org/10.21676/23897848.3577>
- Ramírez, M. (2016). Determinación de los factores de éxito para la... - Google Académico. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Determinaci%C3%B3n+de+los+factores+de+%C3%A9xito+para+la+implementaci%C3%B3n+de+un+sistema+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+en+empresas+de+interve+ntor%C3%ADa%2C+consultor%C3%ADa%2C+construcci%C3%B3n+e+ing+enier%C3%ADa+en+Bogot%C3%A1.&btnG=
- Roa, M. (2015a). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Acceso, uso y calidad. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Inclusi%C3%B3n+financiera+en+Am%C3%A9rica+Latina+y+el+Caribe&btnG=
- Roa, M. (2015b). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Acceso, uso y calidad. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Inclusi%C3%B3n+financiera+en+Am%C3%A9rica+Latina+y+el+Caribe&btnG=

- Sánchez, K. (2019). Relación de la inclusión financiera del Banco Nación con el desarrollo local del distrito de Balsapuerto, 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46276?show=full>
- Sancho, F. (2018). Inclusión financiera de las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44235>
- Serna, M. (2019). ¿Cómo mejorar el muestreo en estudios de porte medio usando diseños con métodos mixtos? Aportes desde el campo de estudio de elites. *Empiria. Revista de metodología de ciencias sociales*, 43, 187-210. <https://doi.org/10.5944/empiria.43.2019.24305>
- Severino, G. (2016). Factores que limitan el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del banco de la nación—2016. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8132>
- Soto, J. (2021). El Banco de la Nación y su rol facilitador en la inclusión financiera. Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17378>
- Trujillo, W. (2020). La inclusión financiera como práctica de responsabilidad social en entidades bancarias de la ciudad de Bogotá D.C. para estratos 1 y 2. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=EL+EMPRENDIMIENTO+COMO+UN+PRODUCTO+DE+INCLUSI%C3%93N+FINANCIERA+EN+LA+COOPERATIVA+DE+AHORRO+Y+CR%C3%89DITO+SAN+JOS%C3%89+LTDA.&btnG=
- Vásquez, M. del C., & Gambetta, A. R. (2020). Los factores de éxito y el posicionamiento de mercado de las empresas del sector construcción de la Región Tacna, 2019. Escuela de Postgrado Neumann - EPN. <https://repositorio.epneumann.edu.pe/xmlui/handle/EPNEUMANN/164>
- Velásquez Carreño, L. J. (2018). Factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga en Financiera Comultrasan. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/13854>
- Velásquez, L. (2018). Factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga en Financiera Comultrasan. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/13854>

Zamalloa, J. (2017a). Inclusión financiera en Perú: Desarrollo bajo una perspectiva multidimensional. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9400>

Zamalloa, J. (2017b). Inclusión financiera en Perú: Desarrollo bajo una perspectiva multidimensional. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9400>

ANEXOS

- Anexo 1. Matriz de consistencia interna
- Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables
- Anexo 3. Instrumentos de recolección de campo
- Anexo 4. Autorización para publicar
- Anexo 5. Autorización para utilizar el nombre de la organización
- Anexo 6. Consentimiento informado
- Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)
- Anexo 8. Validez de los instrumentos (Juicio de Expertos)
- Anexo 9. Resultados adicionales con la muestra final
- Anexo 10. Baremos

ANEXO 1. Matriz de consistencia interna

TÍTULO: Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación – Macro Región V Arequipa, 2021

	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	¿Qué vínculo existe entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021?	Analizar el vínculo que existe entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021	Existe vínculo directo y significativo entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021	Variable 1: Factores de éxito	Factores políticos y legales Factores Socio económicos y culturales Tecnología disponible Gestión organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad vigente • Sistemas de gobierno • Líneas de acción • Situación socioeconómica • Costumbres • Presupuesto • Actitudes • Avances tecnológicos implementados • Recursos tecnológicos • Planificación • Organización • Dirección • Control 	1.- Método de investigación: Método Científico (Hernández, Fernández y Baptista, 2018) 2.- Tipo de investigación Tipo básica o pura, puesto que Hernández y Baptista (2014)) 3.- Nivel de investigación Correlacional (Hernández, Fernández y Baptista 2014)
	a) ¿Qué vínculo existe entre los factores políticos y legales y la inclusión financiera en el BN - Tacna, 2021?	Establecer el vínculo entre los factores políticos y legales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021	Existe vínculo directo y significativo entre los factores políticos y legales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021	Variable 2: Inclusión financiera	Uso	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de ritmo • Beneficio de canal 	4.- Diseño de investigación: No experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)
	b) ¿Qué vínculo existe entre los factores socio culturales y la inclusión financiera en el BN - Tacna, 2021?	Identificar el vínculo entre los factores socio culturales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021	Existe vínculo directo y significativo entre los factores socio económicos y culturales y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021		Acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Lugares de accesibilidad • Espacio para operación • Permanencia de tiempo • Periodicidad • Estabilidad 	5.- Enfoque de investigación: Cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)
	c) ¿Qué vínculo existe entre los factores tecnológicos y la inclusión financiera en el BN - Tacna, 2021?	Indicar el vínculo que existe entre los factores tecnológicos y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021	Existe vínculo directo y significativo entre los factores tecnológicos y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021		Bienestar Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Punto de acceso • Nivel de confianza • Rapidez • Infraestructura • Comunicación • Reclamos • Complacencia del usuario 	6.- Población y muestra La población está constituida por 504 trabajadores del Banco de la Nación – Macro Región V Arequipa durante el mes o meses del año 2021, obtenido de la base de datos Oficina de Recursos Humanos. La muestra la constituyen 218 trabajadores de la Macro Región V Arequipa.
ESPECIFICOS	d) ¿Qué vínculo existe entre los factores de gestión organizacional y la inclusión financiera en el BN - Tacna, 2021?	Determinar el vínculo entre los factores de gestión organizacional y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021	Existe vínculo directo y significativo entre los factores de gestión organizacional y la inclusión financiera en el BN - Macro Región V Arequipa, 2021.				

ANEXO 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1	<i>Factores de éxito</i>	<i>Se define como Aspectos externos e internos inherentes a la organización que garantizan su objetivos y metas organizacionales” (Murillo,2015, p.125)</i>	Elementos endógenos y exógenos relacionados al éxito organizacional tales como: factores políticos y legales, factores socio económicos y culturales, tecnología disponible; y, <i>gestión organizacional</i>	X1. Factores políticos y legales	X1.1. Normatividad vigente X1.2. Sistemas de gobierno X1.3. Líneas de acción Ordinal
				X2. Factores Socio económicos y culturales	X2.1 Situación socioeconómica X2.2. Costumbres X2.3. Presupuesto X2.4. Actitudes Ordinal
				X3. Tecnología disponible	X3.1. Avances tecnológicos implementados X3.2. Recursos tecnológicos Ordinal
				X4. Gestión organizacional	X4.1. Planificación X4.2. Organización X4.3. Dirección X4.4. Control Ordinal
VARIABLE 2	<i>Inclusión financiera</i>	<i>Proceso que integra al ámbito de las finanzas a las personas excluidas a fin de que puedan realizar operaciones financieras y atender sus necesidades personales”. (Tuesta, 2016, p. 40).</i>	<i>Proceso por el cual las personas excluidas pueden usar, acceder a un sistema financiero de calidad para poder obtener bienestar económico y social.</i>	Y1. Uso	Y1.1. Frecuencia de ritmo Y1.2. Beneficio de canal Ordinal
				Y2. Acceso	Y2.1. Lugares de accesibilidad Y2.2. Espacio para operación Y2.3. Permanencia de tiempo Y2.4. Periodicidad Y2.5. Estabilidad Ordinal
				Y3. Bienestar	Y3. 1. Punto de acceso Y3.2. Nivel de confianza Ordinal
				Y4. Calidad	Y4.1. Rapidez Y4.2. Infraestructura Y4.3 Comunicación Y4.4 Reclamos Y 4.5 Complacencia del usuario Ordinal

ANEXO 3. Instrumentos de recolección de campo

CUESTIONARIO FACTORES DE ÉXITO

Cuestionario dirigido a los trabajadores del Banco de la Nación Macro Región V Arequipa

Estimado (a) trabajador profesional, por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a los Factores de Éxito del Banco de la Nación Macro Región V Arequipa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión de inversión pública a nivel regional. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Título de la Tesis: "LOS FACTORES DE ÉXITO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL BANCO DE LA NACIÓN – MACRO REGIÓN V AREQUIPA, 2021".

Encuestador: Claudia Vanessa Salas Salinas

Nombre del encuestado: _____

Documento Nacional de Identidad: _____

Cargo en la entidad: _____

Lugar: _____

Fecha: __/__/2021.

Muchas gracias por su disponibilidad.

FACTORES DE ÉXITO		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
N°	DIMENSION 01 - FACTORES POLÍTICOS Y LEGALES					
1	Las Normas legales vigentes permiten que los ciudadanos accedan a los subsidios del estado haciendo uso de los productos y servicios financieros del banco de la Nación.					
2	Las tasas financieras del Banco de la Nación y los incentivos sociales permiten que los ciudadanos accedan a servicios financieros.					
3	La disposición legal por la cual el Banco de la Nación puede aperturar cuentas bancarias básicas a todos los peruanos que hayan cumplido la mayoría de edad ha generado un considerable acceso al sector bancario.					
4	La Política Nacional de Inclusión Financiera, ha permitido el acceso y uso de servicios financieros de calidad mejorando el bienestar económico de la población a través de los beneficios que genera su inclusión en un sistema financiero formal, considerando los enfoques interculturales, territoriales y de género.					
	DIMENSION 02 - FACTORES SOCIO ECONÓMICOS Y CULTURALES					
5	Considera usted que la situación y perspectivas de la economía del país ha incidido en el ingreso al sector financiero.					
6	La situación económica de los sectores vulnerables ha incidido en la apertura de líneas inclusivas al sector financiero a fin de poder atender sus necesidades.					
7	Los subsidios y créditos otorgados mediante el sector bancario han generado la necesidad de generar nuevos productos y servicios para atender las necesidades de la población.					
8	Las necesidades sociales, culturales y de género han incidido en la creación de productos y servicios que puedan atender sus necesidades básicas.					
	DIMENSION 03.- TECNOLOGÍA DISPONIBLE					
9	Los avances tecnológicos y la transformación de los hábitos y expectativas de los usuarios generan la necesidad del uso de los productos y servicios financieros.					
10	Las tendencias tecnológicas en el sector financiero permiten el acceso a los productos y servicios del banco.					
11	El acceso a las herramientas digitales facilita el acceso a los usuarios.					
	DIMENSION 04 - GESTIÓN ORGANIZACIONAL					
12	En el banco se establecen los objetivos y metas en relación a las necesidades y expectativas de los usuarios.					
13	El banco cuenta con un sólido Plan de trabajo.					
14	El compromiso de la gerencia del banco es cumplir con los planes acordados					
15	El banco presenta una estructura orgánica acorde con las exigencias de la coyuntura actual.					
16	El Flujo de comunicación en el banco se realiza de manera formal y documentada.					
17	El banco se preocupa por brindar capacitación de acuerdo a las innovaciones del sector.					
18	El banco cuenta con personal capacitado acorde a sus funciones.					
19	El banco empodera a sus trabajadores a fin de que realicen sus funciones de forma responsable y según la visión y misión de la institución.					
20	En el banco el liderazgo es reconocido por todos los miembros de la organización					

CUESTIONARIO INCLUSIÓN FINANCIERA

Cuestionario dirigido a los trabajadores del Banco de la Nación Macro Región V Arequipa

Estimado (a) trabajador profesional, por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la inclusión financiera del BN, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para implementar y mejorar Políticas de inclusión financiera. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Título de la Tesis: "LOS FACTORES DE ÉXITO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL BANCO DE LA NACIÓN – MACRO REGIÓN V AREQUIPA, 2021".

Encuestador: Claudia Vanessa Salas Salinas

Nombre del encuestado: _____

Documento Nacional de Identidad: _____

Cargo en la entidad: _____

Lugar: _____

Fecha: __/__/2021.

Muchas gracias por su disponibilidad.

INCLUSIÓN FINANCIERA		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
N°	DIMENSION 01 – ACCESO					
1	En la Macro Región V Arequipa, existe suficientes agencias y disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.					
2	En la Macro Región V Arequipa, existe suficientes agentes y cajeros disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.					
3	El tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios					
4	El banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza.					
5	El banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral.					
6	En el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios.					
7	La atención en el Banco de la Nación se realiza en los 12 meses del año.					
8	Los productos y servicios ofrecidos son renovados cada cierto tiempo en función de las necesidades de los usuarios.					
9	Se cuenta con el suficiente personal para la atención de los usuarios.					
10	El personal asignado cuenta con los beneficios laborales que le permita un mejor desarrollo profesional.					
N°	DIMENSION 02 – USO					
11	Los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco.					
12	El uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios.					
13	El horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios.					
14	El uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables					
	DIMENSION 03 – CALIDAD					
15	El banco ofrece comodidad y seguridad para la atención de los servicios a los usuarios.					
16	El banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio.					
17	El banco cuenta con los equipos necesarios para la atención de las operaciones financieras de los usuarios					
18	El sistema implementado permite atender oportunamente las operaciones financieras de los usuarios					
19	El banco atiende las solicitudes de los usuarios a tiempo.					
20	El banco brinda atención en el horario establecido.					
21	El personal del banco brinda comunicación oportuna.					
22	El banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios.					
23	El banco se preocupa siempre por brindar servicios que atienda las necesidades de los usuarios					
24	Los reclamos son resueltos en el tiempo establecido por el banco.					
25	La atención que brinda el banco es satisfactoria.					
26	El banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía.					
	DIMENSION 04 – BIENESTAR					
27	Las instalaciones del banco brindan comodidad para la atención de las operaciones financieras					
28	El banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio.					
29	Los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente					
30	El banco renueva y mejora sus procesos constantemente.					
31	Ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata.					
32	El personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados en la atención de las operaciones financieras.					

ANEXO 4. Autorización para publicar



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20100030595
BANCO DE LA NACIÓN	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Juan Manuel Flores Saona	DNI: 08879636

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:



Nombre del Trabajo de Investigación	
"LOS FACTORES DE ÉXITO Y LA INCLUSION FINANCIERA EN EL BANCO DE LA NACIÓN - MACRO REGION V AREQUIPA, 2021"	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Claudia Vanessa Salas Salinas	42030966

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: San Borja, 20 de octubre de 2,021

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se divulgue la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



Firmado digitalmente por:
SHARLETO MORILLONE
Roberto PAU 20100030595 hant
Método: Doy Vº Sº
Fecha: 10/11/2021 13:53:46-0800



Firmado digitalmente por:
FLORES SAONA Juan Manuel
PAU 20100030595 hant
Método: De señal de conformidad
Fecha: 10/11/2021 08:18:10-0800



Firmado digitalmente por:
ALCALA VIVANCO Rosales
Roman PAU 20100030595 hant
Método: Jefe Sección
Capacitación
Fecha: 10/11/2021 12:53:46-0800

ANEXO 5. Consentimiento informado

FACTORES DE EXITO

Estimado(a) participante reciba un cordial saludo, a continuación le facilitaré la siguiente encuesta para que usted pueda desarrollarla. Es por ello que se le solicita ser sincero (a) con sus respuestas.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima, cuya finalidad es medir los Factores de éxito en el Banco del Nación. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

De antemano, agradecemos su participación.

Después de la sección 1 Ir a la sección 2 (Consentimiento informado) ▾

Sección 2 de 3

Consentimiento informado

He leído y entiendo el objetivo que tiene el presente estudio, estoy de acuerdo en participar en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente acepto llenarlo.

Sección 1 de 3

INCLUSIÓN FINANCIERA

Estimado(a) participante reciba un cordial saludo, a continuación le facilitaré la siguiente encuesta para que usted pueda desarrollarla. Es por ello que se le solicita ser sincero (a) con sus respuestas.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima, cuya finalidad es medir la Inclusión financiera en el Banco del Nación. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

De antemano, agradecemos su participación.

Después de la sección 1 Ir a la sección 2 (Consentimiento informado) ▾

Sección 2 de 3

Consentimiento informado

He leído y entiendo el objetivo que tiene el presente estudio, estoy de acuerdo en participar en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente acepto llenarlo.

ANEXO 6. Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

Como lineamiento genérico, George y Mallery (2003), hace las siguientes recomendaciones para la evaluación de los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Tabla

Escala de interpretación del Alfa de Cronbach

Escala	Significado
Coeficiente alfa > 0,9	Excelente
Coeficiente alfa > 0,8	Bueno
Coeficiente alfa > 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa > 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0,5	Pobre
Coeficiente alfa < 0,5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

En tal sentido a continuación se procede a detallar los resultados obtenidos para las dos variables de investigación:

Respecto a la variable 1 “Factores de éxito”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	20

Respecto a la variable 2 “Inclusión financiera”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	32

ANEXO 7. Validez de los instrumentos (Juicio de Expertos)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: FACTORES DE ÉXITO

Mag. Lila Gabriela Tang Meléndez

Nº	VARIABLE V.1 – FACTORES DE EXITO	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Nº	DIMENSION 01 - FACTORES POLÍTICOS Y LEGALES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las Normas legales vigentes permiten que los ciudadanos accedan a los subsidios del estado haciendo uso de los productos y servicios financieros del banco de la Nación.	X		X		x		
2	Las tasas financieras del Banco de la Nación y los incentivos sociales permiten que los ciudadanos accedan a servicios financieros.	X		X		X		
3	La disposición legal por la cual el Banco de la Nación puede aperturar cuentas bancarias básicas a todos los peruanos que hayan cumplido la mayoría de edad ha generado un considerable acceso al sector bancario.	X		X		X		
4	La Política Nacional de Inclusión Financiera, ha permitido el acceso y uso de servicios financieros de calidad mejorando el bienestar económico de la población a través de los beneficios que genera su inclusión en un sistema financiero formal, considerando los enfoques interculturales, territoriales y de género.	X		X		X		
	DIMENSION 02 - FACTORES SOCIO ECONÓMICOS Y CULTURALES	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted que la situación y perspectivas de la economía del país ha incidido en el ingreso al sector financiero.	X		X		X		
6	La situación económica de los sectores vulnerables ha incidido en la apertura de líneas inclusivas al sector financiero a fin de poder atender sus necesidades.	X		X		X		

7	Los subsidios y créditos otorgados mediante el sector bancario han generado la necesidad de generar nuevos productos y servicios para atender las necesidades de la población.	X		X		X		
8	Las necesidades sociales, culturales y de género han incidido en la creación de productos y servicios que puedan atender sus necesidades básicas.	X		X		X		
DIMENSION 03.- TECNOLOGÍA DISPONIBLE		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los avances tecnológicos y la transformación de los hábitos y expectativas de los usuarios generan la necesidad del uso de los productos y servicios financieros.	X		X		X		
10	Las tendencias tecnológicas en el sector financiero permiten el acceso a los productos y servicios del banco.	X		X		X		
11	El acceso a las herramientas digitales facilita el acceso a los usuarios.	X		X		X		
DIMENSION 04 - GESTIÓN ORGANIZACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
12	En el banco se establecen los objetivos y metas en relación a las necesidades y expectativas de los usuarios.	X		X		X		
13	El banco cuenta con un sólido Plan de trabajo.	X		X		X		
14	El compromiso de la gerencia del banco es cumplir con los planes acordados	X		X		X		
15	El banco presenta una estructura orgánica acorde con las exigencias de la coyuntura actual.	X		X		X		
16	El Flujo de comunicación en el banco se realiza de manera formal y documentada.	X		X		X		

17	El banco se preocupa por brindar capacitación de acuerdo a las innovaciones del sector.	X		X		X	
18	El banco cuenta con personal capacitado acorde a sus funciones.	X		X		X	
19	El banco empodera a sus trabajadores a fin de que realicen sus funciones de forma responsable y según la visión y misión de la institución.	X		X		X	
20	En el banco el liderazgo es reconocido por todos los miembros de la organización	X		X		X	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]
aplicable []

Aplicable después de corregir []

No

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Lila Gabriela Tang Menéndez

DNI: 44210901

Especialidad del validador: Magíster en Gestión y Políticas Públicas

06 de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante.

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

Mag. Lila Gabriela Tang Meléndez

N°	VARIABLE V.2 - INCLUSIÓN FINANCIERA	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
N°	DIMENSION 01 – ACCESO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	En la Macro Región V Arequipa, existe suficientes agencias y disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.	X		X		X		
2	En la Macro Región V Arequipa, existe suficientes agentes y cajeros disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.	X		X		X		
3	El tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios	X		X		X		
4	El banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza.	X		X		X		
5	El banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral.	X		X		X		
6	En el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios.	X		X		X		

7	La atención en el Banco de la Nación se realiza en los 12 meses del año.	X		X		X		
8	Los productos y servicios ofrecidos son renovados cada cierto tiempo en función de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
9	Se cuenta con el suficiente personal para la atención de los usuarios.	X		X		X		
10	El personal asignado cuenta con los beneficios laborales que le permita un mejor desarrollo profesional.	X		X		X		
N°	DIMENSION 02 – USO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco.	X		X		X		
12	El uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios.	X		X		X		
13	El horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios.	X		X		X		
14	El uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables	X		X		X		
	DIMENSION 03 – CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El banco ofrece comodidad y seguridad.	X		X		X		

16	El banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio.	X		X		X		
17	El banco cuenta con los equipos necesarios para la atención de las operaciones financieras de los usuarios	X		X		X		
18	El sistema implementado permite atender oportunamente las operaciones financieras de los usuarios	X		X		X		
19	El banco atiende las solicitudes de los usuarios a tiempo.	X		X		X		
20	El banco brinda atención en el horario establecido.	X		X		X		
21	El personal del banco brinda comunicación oportuna.	X		X		X		
22	El banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios.	X		X		X		
23	El banco se preocupa siempre por brindar servicios que atiendan las necesidades de los usuarios	X		X		X		
24	Los reclamos son resueltos en el tiempo establecido por el banco.	X		X		X		
25	La atención que brinda el banco es satisfactoria.	X		X		X		

26	El banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía.	X		X		X		
DIMENSION 04 – BIENESTAR		Si	No	Si	No	Si	No	
27	Las instalaciones del banco brindan comodidad para la atención de las operaciones financieras	X		X		X		
28	El banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio.	X		X		X		
29	Los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente	X		X		X		
30	El banco renueva y mejora sus procesos constantemente.	X		X		X		
31	Ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata.	X		X		X		
32	El personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados	X		X		X		

Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable]
aplicable]

Aplicable después de corregir]

No

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Lila Gabriela Tang Menéndez

DNI: 442 10901

Especialidad del validador: Magíster en Gestión y Políticas Públicas

06 de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

FACTORES DE ÉXITO

Dr. Gerardo Renato Arias Váscones

N°	VARIABLE V.1 – FACTORES DE EXITO	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
N°	DIMENSION 01 - FACTORES POLÍTICOS Y LEGALES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las Normas legales vigentes permiten que los ciudadanos accedan a los subsidios del estado haciendo uso de los productos y servicios financieros del banco de la Nación.	X		X		x		
2	Las tasas financieras del Banco de la Nación y los incentivos sociales permiten que los ciudadanos accedan a servicios financieros.	X		X		X		
3	La disposición legal por la cual el Banco de la Nación puede aperturar cuentas bancarias básicas a todos los peruanos que hayan cumplido la mayoría de edad ha generado un considerable acceso al sector bancario.	X		X		X		
4	La Política Nacional de Inclusión Financiera, ha permitido el acceso y uso de servicios financieros de calidad mejorando el bienestar económico de la población a través de los beneficios que genera su inclusión en un sistema financiero formal, considerando los enfoques interculturales, territoriales y de género.	X		X		X		
	DIMENSION 02 - FACTORES SOCIO ECONÓMICOS Y CULTURALES	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted que la situación y perspectivas de la economía del país ha incidido en el ingreso al sector financiero.	X		X		X		
6	La situación económica de los sectores vulnerables ha incidido en la apertura de líneas inclusivas al sector financiero a fin de poder atender sus necesidades.	X		X		X		
7	Los subsidios y créditos otorgados mediante el sector bancario han generado la necesidad de generar nuevos productos y servicios para atender las necesidades de	X		X		X		

8	Las necesidades sociales, culturales y de género han incidido en la creación de productos y servicios que puedan atender sus necesidades básicas.	X		X		X		
DIMENSION 03.- TECNOLOGÍA DISPONIBLE		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los avances tecnológicos y la transformación de los hábitos y expectativas de los usuarios generan la necesidad del uso de los productos y servicios financieros.	X		X		X		
10	Las tendencias tecnológicas en el sector financiero permiten el acceso a los productos y servicios del banco.	X		X		X		
11	El acceso a las herramientas digitales facilita el acceso a los usuarios.	X		X		X		
DIMENSION 04 - GESTIÓN ORGANIZACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
12	En el banco se establecen los objetivos y metas en relación a las necesidades y expectativas de los usuarios.	X		X		X		
13	El banco cuenta con un sólido Plan de trabajo.	X		X		X		
14	El compromiso de la gerencia del banco es cumplir con los planes acordados	X		X		X		
15	El banco presenta una estructura orgánica acorde con las exigencias de la coyuntura actual.	X		X		X		
16	El Flujo de comunicación en el banco se realiza de manera formal y documentada.	X		X		X		
17	El banco se preocupa por brindar capacitación de acuerdo a las innovaciones del sector.	X		X		X		

18	El banco cuenta con personal capacitado acorde a sus funciones.	X		X		X		
19	El banco empodera a sus trabajadores a fin de que realicen sus funciones de forma responsable y según la visión y misión de la institución.	X		X		X		
20	En el banco el liderazgo es reconocido por todos los miembros de la organización	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]
aplicable []

Aplicable después de corregir []

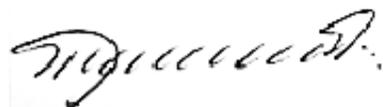
No

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Gerardo Renato Arias Váscones

DNI: 44738152

Especialidad del validador: Doctor en Administración, Magister en Gestión y Políticas Públicas.

06 de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

INCLUSIÓN FINANCIERA

Dr. Gerardo Renato Arias Váscones

N°	VARIABLE V.2 - INCLUSIÓN FINANCIERA	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
N°	DIMENSION 01 – ACCESO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	En la Macro Región V Arequipa, existe suficientes agencias y disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.	X		X		X		
2	En la Macro Región V Arequipa, existe suficientes agentes y cajeros disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.	X		X		X		
3	El tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios	X		X		X		
4	El banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza.	X		X		X		
5	El banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral.	X		X		X		
6	En el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios.	X		X		X		

7	La atención en el Banco de la Nación se realiza en los 12 meses del año.	X		X		X		
8	Los productos y servicios ofrecidos son renovados cada cierto tiempo en función de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
9	Se cuenta con el suficiente personal para la atención de los usuarios.	X		X		X		
10	El personal asignado cuenta con los beneficios laborales que le permita un mejor desarrollo profesional.	X		X		X		
N°	DIMENSION 02 – USO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco.	X		X		X		
12	El uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios.	X		X		X		
13	El horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios.	X		X		X		
14	El uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables	X		X		X		
	DIMENSION 03 – CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El banco ofrece comodidad y seguridad.	X		X		X		

16	El banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio.	X		X		X		
17	El banco cuenta con los equipos necesarios para la atención de las operaciones financieras de los usuarios	X		X		X		
18	El sistema implementado permite atender oportunamente las operaciones financieras de los usuarios	X		X		X		
19	El banco atiende las solicitudes de los usuarios a tiempo.	X		X		X		
20	El banco brinda atención en el horario establecido.	X		X		X		
21	El personal del banco brinda comunicación oportuna.	X		X		X		
22	El banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios.	X		X		X		
23	El banco se preocupa siempre por brindar servicios que atiendan las necesidades de los usuarios	X		X		X		
24	Los reclamos son resueltos en el tiempo establecido por el banco.	X		X		X		
25	La atención que brinda el banco es satisfactoria.	X		X		X		

26	El banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía.	X		X		X		
DIMENSION 04 – BIENESTAR		Si	No	Si	No	Si	No	
27	Las instalaciones del banco brindan comodidad para la atención de las operaciones financieras	X		X		X		
28	El banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio.	X		X		X		
29	Los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente	X		X		X		
30	El banco renueva y mejora sus procesos constantemente.	X		X		X		
31	Ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata.	X		X		X		
32	El personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados	X		X		X		



Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Ninguna.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Gerardo Renato Arias Váscones

DNI: 44738152

Especialidad del validador: Doctor en Administración, Magister en Gestión y Políticas Públicas.

06 de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

FACTORES DE ÉXITO

Mtro. Walther Arturo Bueno Mariaca

N°	VARIABLE V.1 – FACTORES DE EXITO	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
N°	DIMENSION 01 - FACTORES POLÍTICOS Y LEGALES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las Normas legales vigentes permiten que los ciudadanos accedan a los subsidios del estado haciendo uso de los productos y servicios financieros del banco de la Nación.	X		X		x		
2	Las tasas financieras del Banco de la Nación y los incentivos sociales permiten que los ciudadanos accedan a servicios financieros.	X		X		X		
3	La disposición legal por la cual el Banco de la Nación puede aperturar cuentas bancarias básicas a todos los peruanos que hayan cumplido la mayoría de edad ha generado un considerable acceso al sector bancario.	X		X		X		
4	La Política Nacional de Inclusión Financiera, ha permitido el acceso y uso de servicios financieros de calidad mejorando el bienestar económico de la población a través de los beneficios que genera su inclusión en un sistema financiero formal, considerando los enfoques interculturales, territoriales y de género.	X		X		X		
	DIMENSION 02 - FACTORES SOCIO ECONÓMICOS Y CULTURALES	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted que la situación y perspectivas de la economía del país ha incidido en el ingreso al sector	X		X		X		

6	La situación económica de los sectores vulnerables ha incidido en la apertura de líneas inclusivas al sector financiero a fin de poder atender sus necesidades.	X		X		X		
7	Los subsidios y créditos otorgados mediante el sector bancario han generado la necesidad de generar nuevos productos y servicios para atender las necesidades de la población.	X		X		X		
8	Las necesidades sociales, culturales y de género han incidido en la creación de productos y servicios que puedan atender sus necesidades básicas.	X		X		X		
DIMENSION 03.- TECNOLOGÍA DISPONIBLE		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los avances tecnológicos y la transformación de los hábitos y expectativas de los usuarios generan la necesidad del uso de los productos y servicios financieros.	X		X		X		
10	Las tendencias tecnológicas en el sector financiero permiten el acceso a los productos y servicios del banco.	X		X		X		
11	El acceso a las herramientas digitales facilita el acceso a los usuarios.	X		X		X		
DIMENSION 04 - GESTIÓN ORGANIZACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
12	En el banco se establecen los objetivos y metas en relación a las necesidades y expectativas de los usuarios.	X		X		X		
13	El banco cuenta con un sólido Plan de trabajo.	X		X		X		
14	El compromiso de la gerencia del banco es cumplir con los planes acordados	X		X		X		

15	El banco presenta una estructura orgánica acorde con las exigencias de la coyuntura actual.	X		X		X		
16	El Flujo de comunicación en el banco se realiza de manera formal y documentada.	X		X		X		
17	El banco se preocupa por brindar capacitación de acuerdo a las innovaciones del sector.	X		X		X		
18	El banco cuenta con personal capacitado acorde a sus funciones.	X		X		X		
19	El banco empodera a sus trabajadores a fin de que realicen sus funciones de forma responsable y según la visión y misión de la institución.	X		X		X		
20	En el banco el liderazgo es reconocido por todos los miembros de la organización	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

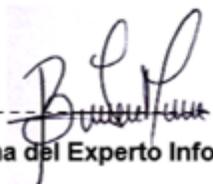
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mtro. Walther Arturo Bueno Mariaca

DNI: 44500291

Especialidad del validador: Maestro en Gestión y Políticas Públicas.

05 de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

INCLUSIÓN FINANCIERA

Mtro. Walther Arturo Bueno Mariaca

N°	VARIABLE V.2 - INCLUSIÓN FINANCIERA	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
N°	DIMENSION 01 – ACCESO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	En la Macro Región V Arequipa, existe suficientes agencias y disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.	X		X		X		
2	En la Macro Región V Arequipa, existe suficientes agentes y cajeros disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.	X		X		X		
3	El tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios	X		X		X		
4	El banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza.	X		X		X		
5	El banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral.	X		X		X		
6	En el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios.	X		X		X		

7	La atención en el Banco de la Nación se realiza en los 12 meses del año.	X		X		X		
8	Los productos y servicios ofrecidos son renovados cada cierto tiempo en función de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
9	Se cuenta con el suficiente personal para la atención de los usuarios.	X		X		X		
10	El personal asignado cuenta con los beneficios laborales que le permita un mejor desarrollo profesional.	X		X		X		
N°	DIMENSION 02 – USO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco.	X		X		X		
12	El uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios.	X		X		X		
13	El horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios.	X		X		X		
14	El uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables	X		X		X		

	DIMENSION 03 – CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El banco ofrece comodidad y seguridad.	X		X		X		
16	El banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio.	X		X		X		
17	El banco cuenta con los equipos necesarios para la atención de las operaciones financieras de los usuarios	X		X		X		
18	El sistema implementado permite atender oportunamente las operaciones financieras de los usuarios	X		X		X		
19	El banco atiende las solicitudes de los usuarios a tiempo.	X		X		X		
20	El banco brinda atención en el horario establecido.	X		X		X		
21	El personal del banco brinda comunicación oportuna.	X		X		X		
22	El banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios.	X		X		X		

23	El banco se preocupa siempre por brindar servicios que atienda las necesidades de los usuarios	X		X		X		
24	Los reclamos son resueltos en el tiempo establecido por el banco.	X		X		X		
25	La atención que brinda el banco es satisfactoria.	X		X		X		
26	El banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía.	X		X		X		
DIMENSION 04 – BIENESTAR		Si	No	Si	No	Si	No	
27	Las instalaciones del banco brindan comodidad para la atención de las operaciones financieras	X		X		X		
28	El banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio.	X		X		X		
29	Los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente	X		X		X		
30	El banco renueva y mejora sus procesos constantemente.	X		X		X		
31	Ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata.	X		X		X		
32	El personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados	X		X		X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mtro. Walther Arturo Bueno Mariaca

DNI: 44500291

Especialidad del validador: Maestro en Gestión y Políticas Públicas

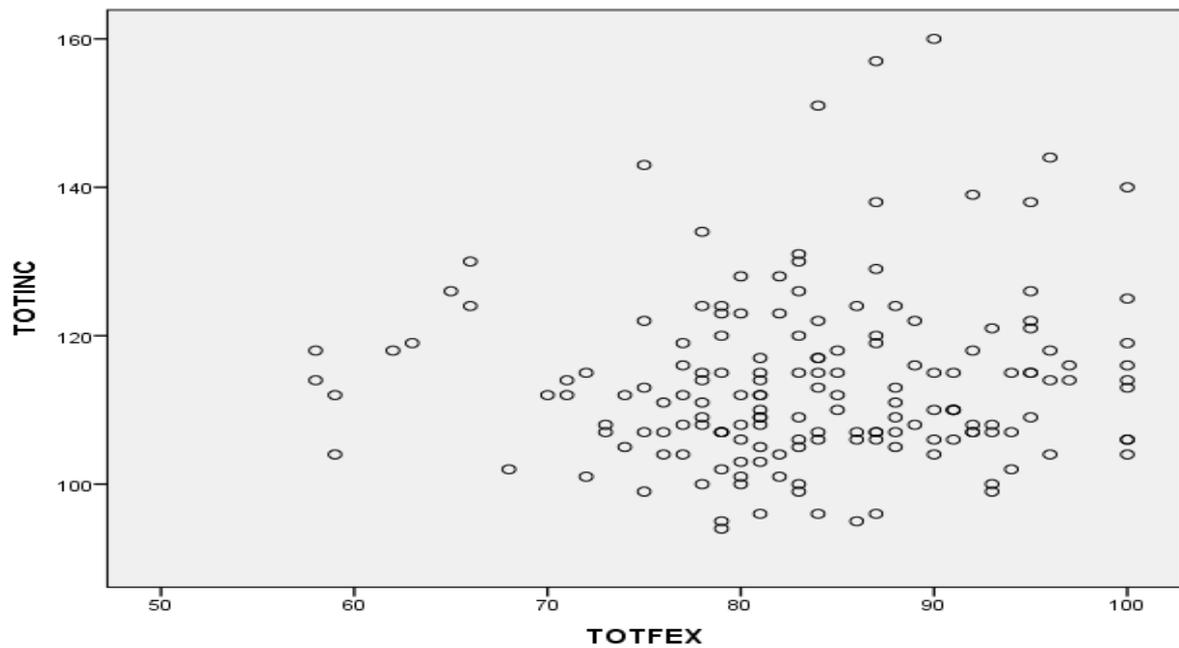
05 de octubre del 2021.



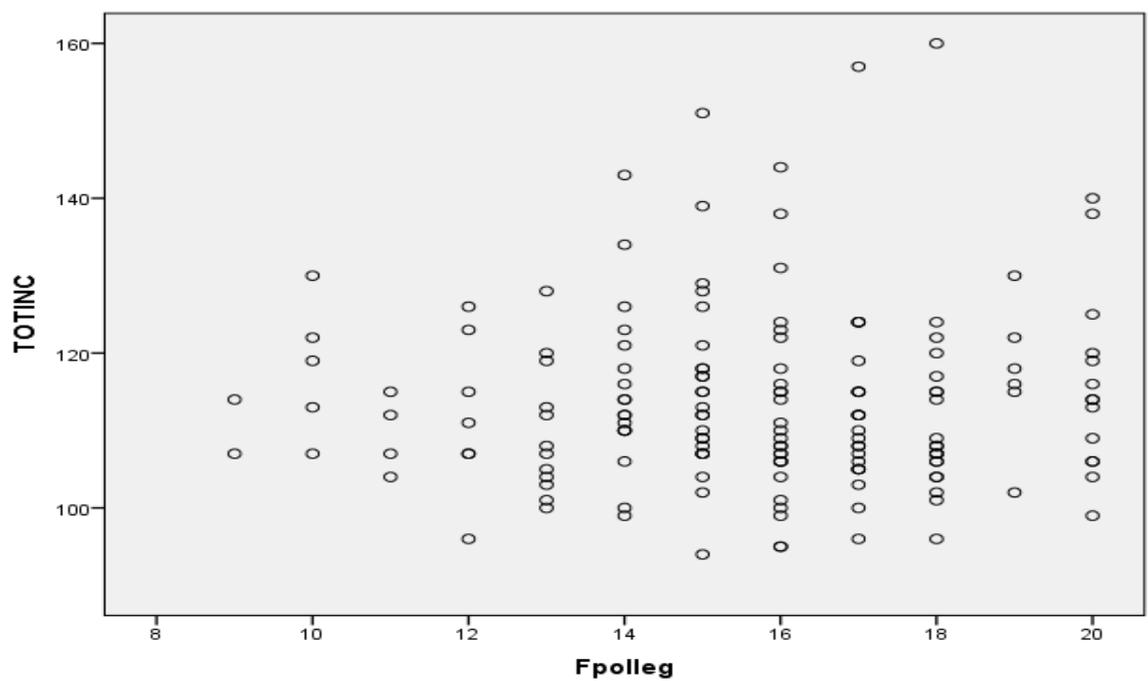
Firma del Experto Informante.

Anexo 8: Diagramas de puntos de datos y correlaciones

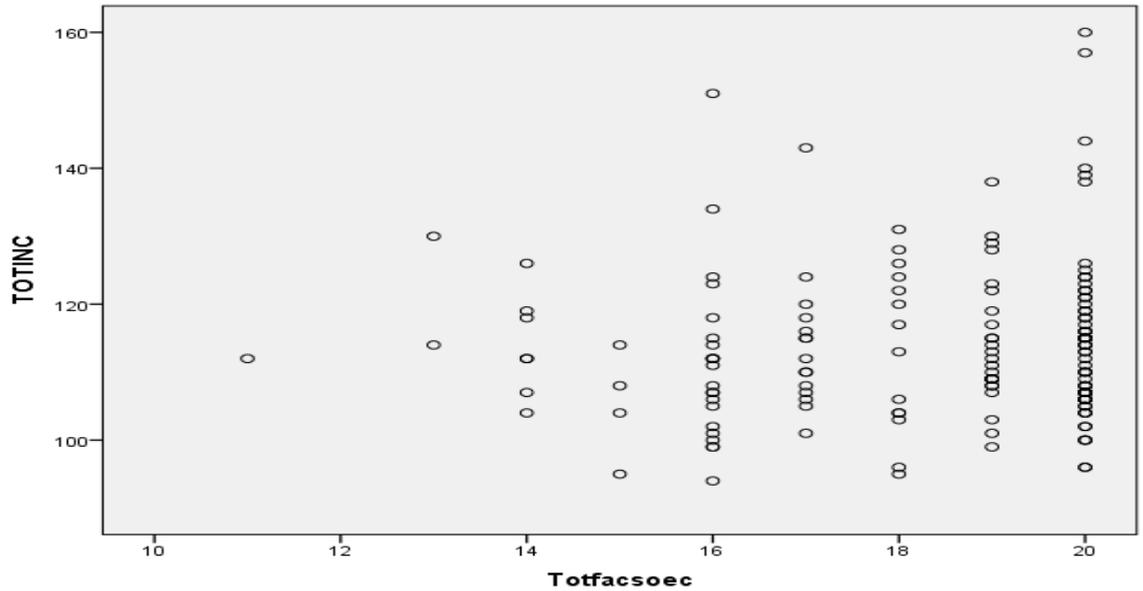
1) Diagrama de puntos y correlaciones Factores de éxito e Inclusión financiera



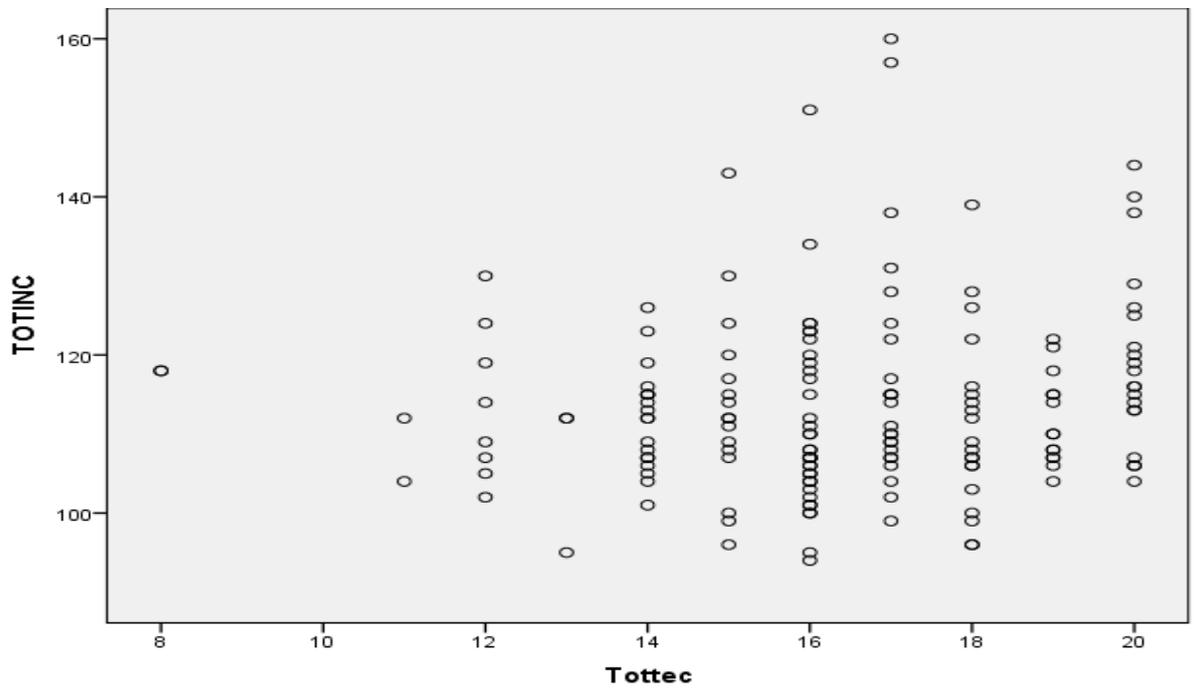
2) Diagrama de puntos y correlaciones Factores políticos legales e Inclusión financiera



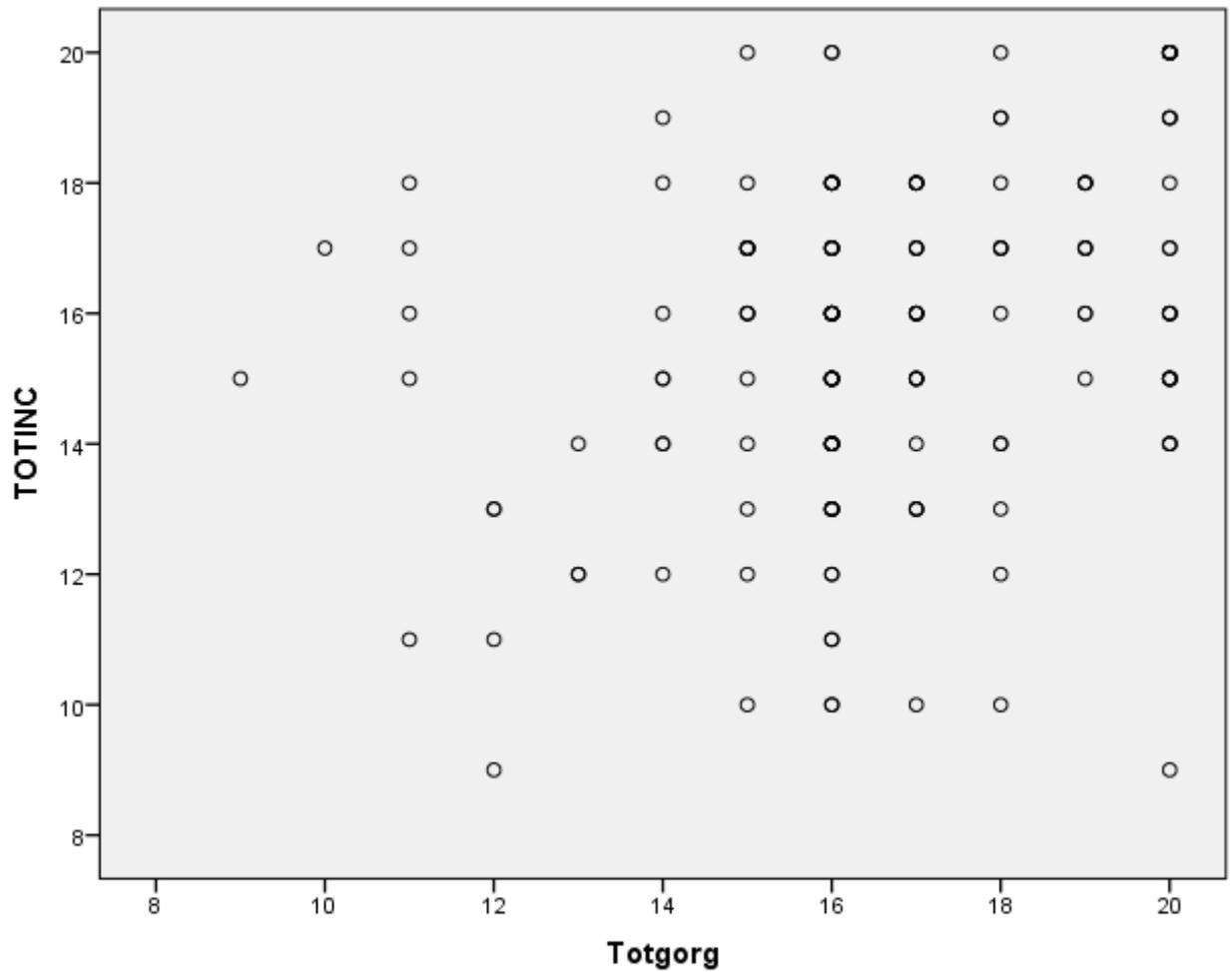
3) Diagrama de puntos y correlaciones Factores Socio económicos y culturales e Inclusión financiera



4) Diagrama de puntos y correlaciones Tecnología disponible y la Inclusión financiera



5) Diagrama de puntos y correlaciones Gestión organizacional y la Inclusion financiera



Anexo 9: Porcentaje de similitud

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

20
ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Los Factores de Éxito y La Inclusión Financiera en el Banco De La Nación – Macro Región V Arequipa, 2021

AUTORA:
Salas Salinas, Claudia Vanessa (ORCID [0000-0003-4731-3103](https://orcid.org/0000-0003-4731-3103))

Resumen de coincidencias

25 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	4 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
5	www.repositorioacade... Fuente de internet	2 %
6	repositorio.udh.edu.pe Fuente de internet	1 %
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 24 Número de palabras: 6587 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

ANEXO 10. Correo enviado por la Macro Región V Arequipa – Red de Agencias, obtención de la población de estudio (504 trabajadores)

De: MARY CLAUDIA INONAN CONCHA

Enviado el: viernes, 12 de noviembre de 2021 06:41 p.m.

Para: CINDY IVRY YN I IQUIE PAREDES

CC: ROBERTO SHIMABUKURO MORKONE; Alcides Roman Alcalá Vivanco; LUIS RUBEN FLORES PEREZ; Santa Rosa 0155 Tacna Administrador; LUIS RUBEN FLORES PEREZ

Asunto: RV: INFORMACION PARA PROYECTO DE INVESTIGACION EN MAESTRIA DE GESTION PUBLICA APLICADA AL BANCO DE LA NACION

Estimado Cindy:

Previos saludos y en atención al correo precedente remito la información solicitada por la Sra. Claudia Vanessa Salas Salinas para su Proyecto de Investigación en Maestría de Gestión Pública seguida en la Universidad César Vallejo, con título: **LOS FACTORES DE ÉXITO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL BANCO DE LA NACIÓN – MACRO REGIÓN V AREQUIPA, 2021.**

AGENCIA	TRABAJADORES
Arequipa y dependencias	263
Tacna y dependencias	75
Moquegua y dependencias	38
Ica y dependencias	128

Mary Claudia Inonán Concha

Macro Región V- Arequipa | Red de Agencias | BN

Tel: (01) 519-200 Anexo 5849 Celular 968798232

Calle: Nicolás de Piérola 110-112 Arequipa

Recuerda, la información y/o mensajes enviados a través del correo electrónico del Banco tienen valor oficial.
(BN-01R-2100-212-01)

De: LUIS RUBEN FLORES PEREZ

Enviado el: martes, 09 de noviembre de 2021 08:42 a.m.

Para: MARY CLAUDIA INONAN CONCHA <minonac@bn.com.pe>

Asunto: INFORMACION PARA PROYECTO DE INVESTIGACION EN MAESTRIA DE GESTION PUBLICA APLICADA AL BANCO DE LA NACION

PARA CONOCIMIENTO:

Atentamente,

LUIS RUBÉN FLORES PEREZ

Analista | Sub Gerencia Macro Región V Arequipa | Gerencia Bancos de Servicio | BN

Tel: 054-289396 (Anexo - 64444) CELULAR 977313065

Calle: Nicolás de Piérola N° 110-112 Arequipa

De: CINDY EVELYN LIQUE PAREDES

Enviado el: lunes, 08 de noviembre de 2021 06:41 p.m.

Para: ROBERTO SHIMABUKURO MORKONE <roshimabukuro@bn.com.pe>; Alcides Roman Alcalá Vivanco <aralcala@bn.com.pe>; LUIS RUBEN FLORES PEREZ <lflores@bn.com.pe>

CC: Santa Rosa 0155 Tacna Administrador <asanta.rosa@bn.com.pe>

Asunto: RV: INFORMACION PARA PROYECTO DE INVESTIGACION EN MAESTRIA DE GESTION PUBLICA APLICADA AL BANCO DE LA NACION

Estimados Señores:

Un gusto saludarlos, la trabajadora Claudia Vanessa Salas Salinas, se encuentra cursando estudios de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo para obtener su grado de Magister motivo por el cual solicita la siguiente información:

- Autorización adjunta al correo a fin de publicar su identidad (BANCO DE LA NACIÓN) en los resultados de la investigación.
- Cantidad de Trabajadores de la Macro Región V Arequipa (Incluidos personal de suplencia, parti-time, orientaciones, CLJ y contrato indeterminado) Arequipa y dependencias / Tacna y dependencias / ICA y dependencias / MOQUEGUA y dependencias

En ese sentido, se remite el problema, objetivo, justificación, problemática, variables y beneficio de la presente tesis, con la finalidad de autorizar u obtener la presente investigación y autorizar al hasta la viabilidad del título.

ANEXO 11. Baremos

Agrupación visual ✕

Lista de variables exploradas:

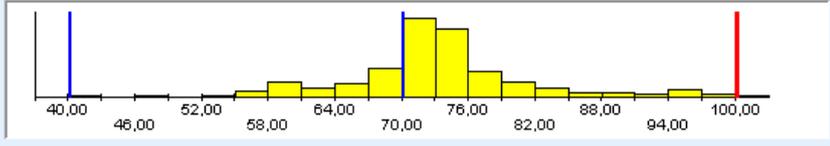
TOT_FEX

Nombre: Etiqueta:

Variable actual:

Variable agrupada:

Mínimo: Valores no perdidos Máximo:




 Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Cuadrícula:

	Valor	Etiqueta
1	40,0	Bajo
2	70,0	Medio
3	100,0	Alto
4		SUPERIOR
5		

Casos explorados:
 Valores perdidos:

Copiar agrupaciones

Límites superiores
 Incluidos (<=)
 Excluidos (<)

Invertir escala

Agrupación visual ✕

Lista de variables exploradas:

TOT_INC

Nombre: Etiqueta:

Variable actual:

Variable agrupada:

Mínimo: Valores no perdidos Máximo:




 Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Cuadrícula:

	Valor	Etiqueta
1	67,0	Bajo
2	113,5	Medio
3	160,0	Alto
4		SUPERIOR
5		

Casos explorados:
 Valores perdidos:

Copiar agrupaciones

Límites superiores
 Incluidos (<=)
 Excluidos (<)

Invertir escala

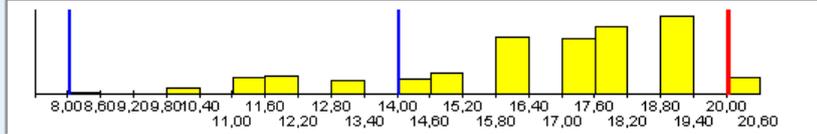
Agrupación visual [X]

Lista de variables exploradas: **TOT_FEX1**

Nombre: Etiqueta:

Variable actual: Variable agrupada:

Mínimo: Valores no perdidos Máximo:



Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Cuadrícula:

	Valor	Etiqueta
1	8,0	Bajo
2	14,0	Medio
3	20,0	Alto
4		SUPERIOR
5		

Límites superiores
 Incluidos (<=)
 Excluidos (<)

Invertir escala

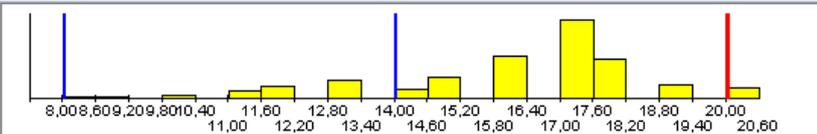
Agrupación visual [X]

Lista de variables exploradas: **TOT_FEX2**

Nombre: Etiqueta:

Variable actual: Variable agrupada:

Mínimo: Valores no perdidos Máximo:



Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Cuadrícula:

	Valor	Etiqueta
1	8,0	Bajo
2	14,0	Medio
3	20,0	Alto
4		SUPERIOR
5		

Límites superiores
 Incluidos (<=)
 Excluidos (<)

Invertir escala

Agrupación visual ✕

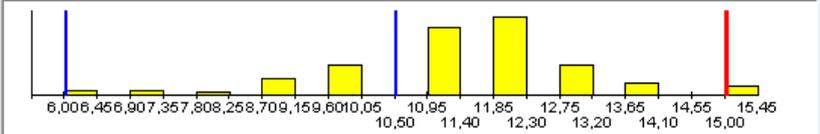
Lista de variables exploradas: Nombre: Etiqueta:

TOT_FEX3

Variable actual:

Variable agrupada:

Mínimo: Valores no perdidos Máximo:




 Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Cuadrícula:

	Valor	Etiqueta
1		6,0 Bajo
2		10,5 Medio
3		15,0 Alto
4		SUPERIOR
5		

Casos explorados:
 Valores perdidos:

Copiar agrupaciones

Límites superiores
 Incluidos (<=)
 Excluidos (<)

Invertir escala

Agrupación visual ✕

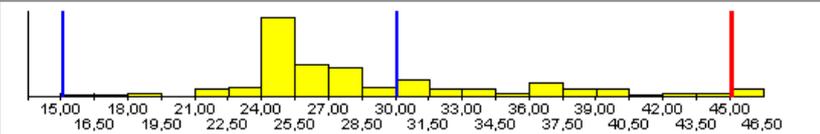
Lista de variables exploradas: Nombre: Etiqueta:

TOTFEX4

Variable actual:

Variable agrupada:

Mínimo: Valores no perdidos Máximo:




 Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Cuadrícula:

	Valor	Etiqueta
1		15,0 Bajo
2		30,0 Medio
3		45,0 Alto
4		SUPERIOR
5		

Casos explorados:
 Valores perdidos:

Copiar agrupaciones

Límites superiores
 Incluidos (<=)
 Excluidos (<)

Invertir escala

Agrupación visual



Lista de variables exploradas:

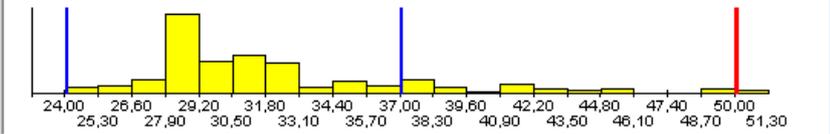
TOT_INC1

Nombre: Etiqueta:

Variable actual:

Variable agrupada:

Mínimo: Valores no perdidos Máximo:



Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Cuadrícula:

	Valor	Etiqueta
1	24,0	Bajo
2	37,0	Medio
3	50,0	Alto
4	SUPERIOR	
5		

Límites superiores

Incluidos (<=)

Excluidos (<)

Crear puntos de corte...

Crear etiquetas

Invertir escala

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Agrupación visual

Lista de variables exploradas:

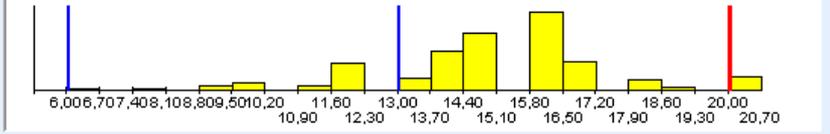
TOT_INC2

Nombre: Etiqueta:

Variable actual:

Variable agrupada:

Mínimo: Valores no perdidos Máximo:



Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Cuadrícula:

	Valor	Etiqueta
1	6,0	Bajo
2	13,0	Medio
3	20,0	Alto
4	SUPERIOR	
5		

Límites superiores

Incluidos (<=)

Excluidos (<)

Crear puntos de corte...

Crear etiquetas

Invertir escala

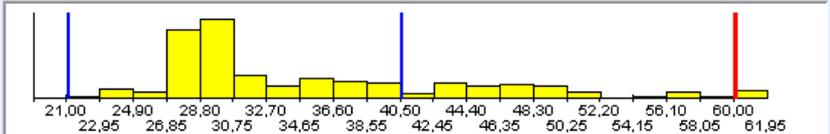
Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Agrupación visual ✕

Lista de variables exploradas:

Nombre:	Etiqueta:
TOT_INC3	

Variable actual:
 Variable agrupada:
 Mínimo: Valores no perdidos Máximo:



Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Cuadrícula:

	Valor	Etiqueta
1	21,0	Bajo
2	40,5	Medio
3	60,0	Alto
4		SUPERIOR
5		

Casos explorados:
 Valores perdidos:

Copiar agrupaciones

Límites superiores
 Incluidos (<=)
 Excluidos (<)

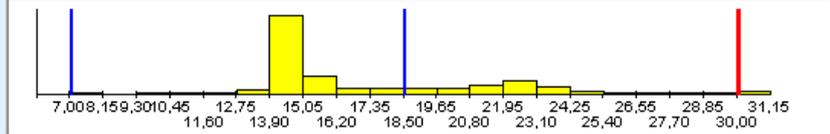
Invertir escala

Agrupación visual ✕

Lista de variables exploradas:

Nombre:	Etiqueta:
TOT_INC4	

Variable actual:
 Variable agrupada:
 Mínimo: Valores no perdidos Máximo:



Introduzca puntos de corte de los intervalos o pulse en Crear puntos de corte para generar los intervalos automáticamente. Por ejemplo, un valor de 10 define un intervalo que comienza encima del intervalo previo y finaliza en 10.

Cuadrícula:

	Valor	Etiqueta
1	7,0	Bajo
2	18,5	Medio
3	30,0	Alto
4		SUPERIOR
5		

Casos explorados:
 Valores perdidos:

Copiar agrupaciones

Límites superiores
 Incluidos (<=)
 Excluidos (<)

Invertir escala