



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

Los canales digitales y la inclusión financiera en el ámbito rural de  
una institución financiera, Huamachuco, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Administración

#### **AUTORA:**

Viera Zegarra, Lidia ([orcid.org/0000-0002-8144-5778](https://orcid.org/0000-0002-8144-5778))

#### **ASESORES:**

Dra. Cruzado Vallejos, Maria Peregrina ([orcid.org/0000-0001-7809-4711](https://orcid.org/0000-0001-7809-4711))

Dr. Reyes Alva, William Armando ([orcid.org/0000-0001-9295-5987](https://orcid.org/0000-0001-9295-5987))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelo de Herramientas Gerenciales

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2024

## DEDICATORIA

Dedico mi informe de investigación a mi querida familia, quienes han sido mi apoyo incondicional durante todo el proceso.

A mis padres, quienes me han brindado su amor, paciencia y apoyo incondicional en cada paso que he dado en esta investigación. Han sido mi inspiración y me han enseñado el valor del trabajo duro y la persistencia. Gracias por siempre animarme a seguir adelante y por creer en mí.

A mis hermanos, quienes me han acompañado y animado en esta trayectoria académica. Siempre estuvieron ahí para escucharme y darme consejos valiosos cuando más los necesitaba. Agradezco su amor y apoyo sincero.

A mis abuelos, quienes han sido un ejemplo de dedicación y esfuerzo a lo largo de sus vidas. Gracias por siempre estar ahí brindándome su sabiduría y aliento.

A mi esposo, quien ha sido mi mayor apoyo durante esta investigación. Gracias por tu paciencia, comprensión y por creer en mí cuando yo misma dudaba. Tu amor y apoyo incondicional me han dado la fuerza para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresarles mi más sincero agradecimiento por su apoyo y orientación durante la realización de mi informe de investigación. Ha sido una experiencia enriquecedora que me ha permitido desarrollar nuevas habilidades y conocimientos en mi campo de estudio.

Gracias a su dedicación y paciencia, he podido aprender sobre los métodos de investigación, la recopilación de datos y el análisis de resultados. Sus comentarios y sugerencias han sido fundamentales para mejorar mi trabajo y lograr un informe de calidad.

Además, quiero resaltar su disponibilidad y disposición para resolver mis dudas y brindarme el apoyo necesario en cada etapa del proceso. Su compromiso con mi crecimiento académico me ha impulsado a esforzarme y superar mis propias expectativas.

Agradezco sinceramente su tiempo y esfuerzo invertidos en guiarme durante esta etapa de mi formación. Su dedicación como docentes va más allá de su labor empleada, se refleja en el interés genuino por nuestros logros y en su compromiso con nuestra educación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, REYES ALVA WILLIAM ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Los canales digitales y la inclusión financiera en el ámbito rural de una institución financiera, Huamachuco, 2023", cuyo autor es VIERA ZEGARRA LIDIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WILLIAM ARMANDO REYES ALVA DNI: 18093716 ORCID: 0000-0001-9295-5987	Firmado electrónicamente por: VILLYREYES el 29- 02-2024 05:13:35

Código documento Trilce: TRI - 0716855



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VIERA ZEGARRA LIDIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Los canales digitales y la inclusión financiera en el ámbito rural de una institución financiera, Huamachuco, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LIDIA VIERA ZEGARRA DNI: 44249866 ORCID: 0000-0001-9295-81445778	Firmado electrónicamente por: LVIERAZ el 03-01-2024 22:05:15

Código documento Trilce: TRI - 0716865

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen.....	xi
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimiento .....	19
3.6. Método de análisis de los datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
VIII. PROPUESTA... ..	40
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de usabilidad del canal digital en el ámbito rural .....	22
Tabla 2 Nivel de usabilidad del canal digital en el ámbito rural por dimensiones	23
Tabla 3 Nivel de inclusión financiera en el ámbito rural.....	24
Tabla 4 Nivel de inclusión financiera en el ámbito rural por dimensiones .....	25
Tabla 5 Prueba de normalidad de las variables.....	26
Tabla 6 Relación de la banca móvil en la inclusión financiera en el ámbito rural de una institución financiera .....	28
Tabla 7 Regresión logística ordinal para la comprobación de la hipótesis general y estimación de los canales digitales y su influencia en la inclusión financiera .....	29
Tabla 8 Regresión logística ordinal para la comprobación de la hipótesis específica y estimación de la banca móvil y su influencia en la inclusión financiera .....	30
Tabla 9 Regresión logística ordinal para la comprobación de la hipótesis específica y estimación de la banca por internet y su influencia en la inclusión financiera.....	31
Tabla 10 Regresión logística ordinal para la comprobación de la hipótesis específica y estimación de los cajeros y su influencia en la inclusión financiera .....	32
Tabla 11 Regresión logística ordinal para la comprobación de la hipótesis específica y estimación de los agentes y su influencia en la inclusión financiera .....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de diseño de investigación .....	17
---	----

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de los canales digitales en la inclusión financiera en el ámbito rural de una institución financiera en sus operaciones, Huamachuco, 2023. La investigación fue aplicada, con enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación correlacional-causal y de diseño no experimental. Participaron en la investigación 288 clientes, bajo muestreo probabilístico, en la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, que fue validada mediante juicio de expertos y su confiabilidad fue establecida por el Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que el nivel de uso de canales digitales en el ámbito representa el 84 % es decir un nivel moderado, en cuanto a la inclusión financiera en el ámbito rural un 93.8% perciben un nivel bajo, por lo cual se concluyó que hay una influencia significativa, respaldando la hipótesis general y señalando que el nivel de uso de canales digitales influye directamente en un 65.7% en el nivel de inclusión financiera.

**Palabras clave:** Canales digitales, inclusión financiera, ámbito rural.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the influence of digital channels on financial inclusion in the rural area of a financial institution in its operations, Huamachuco, 2023. The research was applied, with a quantitative approach, with a correlational-causal research level and non-experimental design. 288 clients participated in the research, under probabilistic sampling, the survey technique was used in data collection and a questionnaire was used as an instrument, which was validated through expert judgment and its reliability was established by Cronbach's Alpha. The results showed that the level of use of channels in the digital field represents 84%, that is, a moderate level, in terms of financial inclusion in the rural area, 93.8% perceive a low level, which is why it is concluded that there is a significant influence, supporting the general hypothesis and pointing out that the level of use of digital channels directly influences the level of financial inclusion by 65.7%.

**Keywords:** Digital channels, financial inclusion, rural area.