



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)**

**Transformación digital e inclusión financiera en Cajas  
Municipales de Ahorro y Crédito, distrito de Andahuaylas, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Chipana Huayhuas, Ruberli ([orcid.org/0000-0002-0294-625X](https://orcid.org/0000-0002-0294-625X))

**ASESOR:**

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime ([orcid.org/0000-0003-1241-2785](https://orcid.org/0000-0003-1241-2785))

**COASESOR:**

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru ([orcid.org/0000-0002-5668-0557](https://orcid.org/0000-0002-5668-0557))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Con mucho cariño dedico esta investigación a mis docentes de diferentes áreas, ya que sin su apoyo no hubiera sido posible concluir este trabajo.

### **Agradecimiento**

A mis padres por haberme dado el cariño y amor para alcanzar mis objetivos profesionales.

A mis maestros por haberme guiado en el camino de lograr mis objetivos profesionales.

## Índice de contenido

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	16
3.3. Escenario de estudio.....	17
3.4. Participantes.....	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.6. Procedimiento.....	18
3.7. Rigor científico.....	19
3.8. Método de análisis de datos.....	19
3.9. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	37

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> Principales razones por la que la transformación digital contribuye a la inclusión financiera.....	21
<b>Figura 2.</b> Captura de pantalla de Banca por Internet de Caja Arequipa.....	22
<b>Figura 3.</b> Captura de pantalla de Billetera electrónica BIM.....	24
<b>Figura 4.</b> Captura de pantalla de Aplicaciones de Cajas Municipales.....	26
<b>Figura 5.</b> Captura de pantalla de logos de Fintech Peruanas.....	27
<b>Figura 6.</b> Captura de pantalla de una página web de Fintech Peruana.....	28

## Resumen

El presente trabajo de investigación responde la pregunta planteada ¿De qué manera la transformación digital contribuye a la inclusión financiera en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022?, y el objetivo general fue analizar de que manera la transformación digital contribuye a la inclusión financiera en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022. Se analizaron documentos de investigaciones previas, bases teóricas y se realizó entrevistas a expertos sobre las categorías de transformación digital y sus respectivos subcategorías de Innovación digital y experiencia de cliente; De parte de la categoría inclusión financiera con sus respectivos subcategorías de acceso a servicios financieros, uso de servicios financiera y la calidad de servicios financieros; Se utilizó como instrumento de recojo de información la guía de entrevista y para su análisis de datos el software Atlas. Ti. Tipo de investigación es de enfoque cualitativo, diseño Fenomenológico y de análisis Descriptivo; La conclusión que se llegó la presente investigación es que la transformación digital en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito está contribuyendo de manera importante a la inclusión financiera de más peruanos.

**Palabras Clave:** Transformación digital, Innovación digital, Inclusión financiera.

## **Abstract**

This research work seeks to answer the question: How does the digital transformation contribute to financial inclusion in municipal savings and credit banks, Andahuaylas district, 2022?, and the general objective is to analyze how the digital transformation contributes to financial inclusion in municipal savings and credit banks, district of Andahuaylas, 2022. Previous research documents, theoretical bases, and interviews with experts on the categories of digital transformation and their respective subcategories of digital innovation and customer experience; From the financial inclusion category with its respective subcategories of access to financial services, use of financial services and the quality of financial services; The interview guide was used as an information gathering instrument and the atlas.ti software was used for data analysis. Type of research is qualitative approach, Phenomenological design and Descriptive analysis; The conclusion reached by this investigation is that the digital transformation in the Municipal Savings and Credit Funds is contributing significantly to the financial inclusion of more Peruvians.

**Keywords:** Digital transformation, Digital innovation, Financial inclusión.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la pandemia de COVID-19 hizo de 2020 un año difícil para el sector financiero. Sin embargo, fue momento clave para repotenciar la transformación digital en todos los sectores de la economía, incluido el sector financiero y bancario, la nueva forma de “trabajo desde casa” obligó a cambiar las nuevas formas de trabajo y además también obligó adquirir nuevos servicios financieros digitales. El sector financiero adoptó nuevas formas de realizar sus actividades empresariales, para así ayudar en alguna forma a los clientes a través de la transformación digital, utilizando tecnologías inteligentes como la automatización de procesos robóticos (RPA), aprendizaje automático para la lucha contra el lavado de dinero (AML), conoce a tu cliente (KYC), así como RegTech para reducir el riesgo de cumplimiento (Schueffel, 2017).

Según una investigación científica sobre la eficacia de las pruebas de las transacciones de los canales de distribución de los bancos comerciales en el período de 2012 a 2015, la cantidad de clientes que tenían transacciones de ventanilla en sucursales bancarias en el Reino Unido disminuyó en un 30 %. En comparación entre los años 1992 y 2013, el número de transacciones realizadas por cajeros bancarios en EE. UU. disminuyó un 45 % (Jatic et al., 2017). Otra investigación científica encontró que el sistema financiero turco era muy ineficiente en la década de 2000 y que solo el 23,6% de los costos variables podrían minimizarse utilizando las nuevas tecnológicas actuales. Según una investigación realizada en Kenia, con la adopción de la innovación tecnológica, nuevas tendencias, gestión automática de riesgos, la nueva generación de análisis de negocios digitales en el sector financiero los últimos años ha logrado aumentar la eficiencia en los procesos. Existe una relación negativa entre los canales móvil, Internet y cajeros automáticos y la relación costo-ingreso, una medida del desempeño comercial (Moffat, 2017). De manera similar, otra investigación científica demostró una relación positiva entre el desarrollo técnico en el sistema financiero de EE. UU. y el desempeño comercial de los bancos, particularmente en la reducción de gastos y el aumento de los ingresos debido a la aplicación de nuevos desarrollos técnicos (Berger, 2003). En general, los diversos estudios han confirmado y demostrado que la innovación tecnológica mejora el crecimiento de los bancos. Sin embargo, en algunos países, la transformación digital en el sistema

financiero aún no ha alcanzado los niveles de desarrollo como lo esperado, especialmente en las entidades financieras más pequeñas.

A nivel nacional, como consecuencia de la pandemia global por covid-19 el gobierno peruano dispuso varias medidas para contraer el contagio por Covid-19, declaratoria de estado de emergencia sanitaria en todo el país, las fuertes restricciones a libre tránsito de personas aceleraron cambios muy radicales en el modo de realizar las operaciones financieras, muchas personas optaron por usar servicios financieros digitales, si bien los servicios financieros digitales ya existían sin embargo incrementaron su uso en pleno estado de emergencia sanitaria por covid-19, la necesidad de realizar operaciones financieras sin contacto con otra persona fue muy importante para los clientes de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en la plena crisis sanitaria se observó muchas colas en las entidades financieras lo cuáles en su momento fueron considerados como focos de contagio de covid-19 debido que muchas por necesidad debían ir físicamente a una entidad financiera, muchos casos no contaban con cuentas de ahorros activos en donde el gobierno depositaba ayuda monetarias para paliar los gastos de las familias peruanas.

Inclusión financiera en el Perú es muy bajo y aún más en las familias pobres lo cual solo representa el 43% de la población adulta recibe algún servicio financiero del sistema financiero formal (según la encuesta Findex de 2017), esta situación género que muchas personas en la plena crisis sanitaria tendrían que movilizarse a diferentes lugares y entidades financieras para recibir las ayudas monetarias del gobierno, se observó muchos problemas como pocas entidades financieras en la zona para realizar los pagos, problemas legales y técnicos para apertura de cuentas de ahorro en forma remota, puntos de pagos en lugares muy distantes mayormente en zonas rurales de difícil acceso, mayor exposición a robos y estafas, altos costos de traslado de dinero y otros, Todos estos problemas tenían tan solo solución con contar con una inclusión financiera y una transformación digital del sector financiero, especialmente de las cajas municipales (Rojas, 2020).

Según Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021) en su informe trimestral de inclusión financiera indica que al cierre del segundo trimestre del año 2021 solo el 51.90% de las personas tenían una cuenta de ahorros en las diferentes entidades financieras formales que existen en el país, el sistema

financiero peruano tiene el porcentaje más bajo de acceso al crédito en poblaciones del país, Solo una cuarta parte de la población selvática tiene la facilidad de gozar los servicios financiero que ofrece el sistema financiero formal, la región amazónica del Perú por su característica geográfica compleja particular tiene mayores dificultades para el acceso a crédito debido que se tiene que trasladarse a las ciudades para acceder a un crédito en una entidad financiera los cuales retrasan el avance de la inclusión financiera, frente a estos escasos oportunidades de acceso los servicios financieros formales hay diversos programas que están fomentando mayor inclusión financiera mediante el uso de la tecnología como programa Rural Fintech Challenge II (o desafío rural fintech) que tiene como proyecto la creación de un ecosistema de servicios financieros digitales para atender la población rural selvática, en el proyecto en su primera etapa participan tres Fintech que buscan apoyar en el financiamiento mediante la venta de facturas para dar liquidez a las Mypes Amazónicas y además el proyecto comprende creación de diversos como el pago de agentes, capacitación en el uso de la tecnología digital y otros.(Diario Voces, 2021).

Por tanto, el propósito de esta investigación es analizar la transformación digital e inclusión financiera en cajas municipales de ahorro y crédito, del distrito de Andahuaylas, en el año 2022.

El problema general de esta investigación es: ¿De qué manera la transformación digital contribuye a la inclusión financiera en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022?

Los problemas específicos son:(a) ¿De qué manera la innovación digital contribuye al acceso de servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022?; y (b) ¿De qué manera la innovación digital contribuye al uso de servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022?; y (c) ¿De qué manera la experiencia del cliente contribuye a la calidad de los servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022?

Los resultados de la presente investigación se justifican teóricamente, debido al aporte y actualización de los conocimientos que se buscará obtener sobre las categorías Transformación digital e Inclusión financiera en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas; destacando, además, la importancia de

tales categorías para el planteamiento de las estrategias para mayor inclusión financiera.

Los resultados de la presente investigación se justifican metodológicamente, debido al aporte que se pueda dar sobre el proceso investigativo de una investigación cualitativa de dos variables, vale afirmar, la metodología de investigación empleada, lo cual puede ser de mucha utilidad para otros estudios o analices con respecto a las categorías Transformación digital e Inclusión financiera, en cajas municipales de ahorro y crédito.

Los resultados de la presente investigación se justifican en la práctica, debido al aporte a las estrategias mediante las cuales aquellos que sean líderes de cajas municipales de ahorro y crédito, como de otras instituciones, puedan establecer estrategias, planes y programas tendientes para mejorar constantemente, así como ampliar, sus ámbitos de transformación digital para generar mayor inclusión financiera, a fin de que los beneficiarios cada vez sean más, y su administración sea de la misma manera más efectiva y exitosa.

El objetivo general es: Analizar de que manera la transformación digital contribuye a la inclusión financiera en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022.

Los objetivos específicos son: (a) Analizar de que manera la innovación digital contribuye al acceso de servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022; y (b) Analizar de que manera la innovación digital contribuye al uso de servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022; y (c) Analizar de que manera la experiencia del cliente contribuye a la calidad de los servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales, se consideró preferentemente las de enfoque cualitativo, como las que vienen a continuación.

Al-Okaily et al. (2022), en su artículo científico ¿La conciencia financiera aumenta la tasa de aceptación de la inclusión financiera? Un examen empírico en la era de la transformación digital, establecieron, como objetivo, investigar los factores influyentes en la tasa de difusión de servicios financieros digitales. No obstante, esta investigación fue de enfoque cuantitativo, buscó resaltar la importancia de la ciberseguridad en la inclusión financiera y transformación digital. Los resultados mostraron como propuesta un modelo integrado sintetizando la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología 2 (UTAUT2), destacando el papel significativo del uso de plataformas de servicios financieros digitales los cuales se encuentran influenciados por (a) la norma subjetiva, (b) expectativa de rendimiento, (c) valor del precio, (d) seguridad percibida y (e) privacidad percibida, mientras que se encontró que la conciencia financiera modera algunas relaciones especificadas. Se concluyó mediante el logro de una propuesta especial para un nuevo modelo de ciberseguridad basado en un enfoque nuevo para cajas municipales de ahorro y crédito, en un entorno de transformación digital, con características de integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Do et al. (2022), en su artículo científico El impacto de la transformación digital en el desempeño: evidencia de bancos comerciales vietnamitas, establecieron, como objetivo, evaluar el impacto de la transformación digital en el desempeño de los bancos comerciales vietnamitas por diferentes tamaños, y desde allí proponer implicaciones políticas de la transformación digital para mejorar el desempeño bancario. Para lograr este objetivo, se usó un método de investigación mediante la aplicación del sistema GMM (SGMM) de Blundell y Bond para los datos de 13 bancos comerciales por acciones en Vietnam en el período de 2011 a 2019. Luego al final se realizó un análisis bayesiano para probar y analizar la confiabilidad de los modelos estimados por el SGMM. método. El resultado mostró que la transformación digital genera un impacto positivo en el desempeño de los bancos comerciales vietnamitas. Además, también se encontró que cuanto más grandes son los bancos, mayor es el impacto positivo de la transformación digital en el

desempeño bancario. Por lo tanto, la eficiencia de la transformación digital depende de la escala de un banco.

Mărăcine, Voican y Scarlat(2020), en su artículo científico La Transformación Digital y Disrupción en los Modelos de Negocio de los Bancos bajo el Impacto de FinTech y BigTech, establecieron que el desarrollo explosivo de los métodos de inteligencia artificial, aprendizaje automático y big data en los últimos 10 años se había dejado sentir en el campo financiero-bancario el cual ha sufrido profundos cambios encaminados a determinar un aumento sin precedentes en la eficiencia y rentabilidad de los negocios que realizan. Las tendencias actuales de aplicar los conceptos provenientes de la inteligencia artificial, junto con el continuo aumento general del volumen, complejidad y variedad de los datos que las entidades financieras administran, almacenan y procesan han adquirido los nombres genéricos de FinTech, respectivamente BigTech. Existen cinco áreas principales en las que Fintechs y Bigtechs pueden proporcionar mejoras en los modelos comerciales de los bancos: introducir plataformas especializadas, cubrir segmentos de clientes desatendidos, mejorar la selección de clientes, reducir los costos operativos de los bancos y optimizar los procesos comerciales de los bancos. Se presentó inmediatamente algunas mejoras y luego se mostró cómo los modelos de negocio de los bancos se transformaban drásticamente bajo la influencia de estos cambios.

Güngen (2018), en su artículo científico Inclusión financiera y formulación de políticas: estrategia, campañas y microcrédito a la Turca, estableció, como objetivo, analizar cómo la agenda global de inclusión financiera se ha adaptado al contexto turco. Usó el enfoque cualitativo y el método argumentativo. Como en muchos otros casos en el Sur global, crear consumidores financieros más conscientes es un objetivo destacado del proceso de inclusión financiera en Turquía. El caso turco tenía dos peculiaridades: el carácter no comercial del sector del microcrédito, que en parte está organizado por el Estado; y el papel proactivo del estado en la transformación financiera de Turquía. La solidez de la infraestructura financiera de Turquía motivó a los responsables políticos a centrarse en los consumidores financieros, con la intervención del Estado para difundir aún más los modos financieros de cálculo. El artículo argumentó que la integración financiera de

grandes segmentos de la sociedad turca crea acertijos que no se pueden superar fácilmente.

Gutierrez (2016) en su artículo científico titulado titulado la Transformación digital de la banca ¿hacia la banca sin bancos? La finalidad de la investigación fue analizar la evolución de la banca digital frente a cambios constantes , tipo de investigación descriptivo de análisis documental, población de estudio bancos que pertenecen al sistema financiero formal, resultado de la investigación fue que la industria financiera enfrenta un reto importante en la transformación profunda ,bajos niveles de rentabilidad, cambios de hábitos de consumo, aparición de nuevos competidores globales como las Fintech generan una perspectiva de transformación en el tiempo, la conclusión final de la investigación fue que la banca está en condiciones favorables para una digitalización en todo sus procesos debido a los factores inherentes al negocio bancario como son las operaciones activas y pasivas.

Con respecto a los antecedentes nacionales, se consideró preferentemente las de enfoque cualitativo, como las que vienen a continuación.

Gil et al. (2021), en su tesis de investigación titulado Competencias para el liderazgo efectivo de la transformación digital en empresas del sistema financiero, cuyo objetivo de investigación fue identificar y describir qué competencias son ejercidas por un liderazgo efectivo en un proceso de transformación digital para que los principales líderes de las organizaciones se adapten a la volatilidad de la economía y el mercado financiero, la investigación empleó una metodología de enfoque cualitativo, con un diseño de estudio de casos, orientados a investigar a los cuatro principales entidades bancarias con mayor cuota del mercado en el país y los que tienen mayor madurez digital del sistema bancario y financiero peruano, los resultados obtenidos demostraron que las competencias fundamentales considerados son, experimentación y tolerancia al error, y así mismo también orientación al cliente, generación de compromisos, gestión efectiva del cambio y otros ,las conclusiones finales fueron que el impulso que le dé el líder a la transformación digital marca la diferencia en un organización.

Quincho (2021), en su artículo científico El impacto de la recesión económica ocasionada por la pandemia de Covid-19 en la inclusión financiera del Perú, estableció, como objetivo, hacer un análisis de la situación de recesión económica

ocasionada por el estado de emergencia sanitaria y su impacto en la inclusión financiera en el Perú. Se usó una metodología de enfoque cualitativo y un diseño de teoría fundamentada. Los resultados permitieron concluir que durante la pandemia de Covid-19, hubo problemas medulares estructurales del país, siendo reducida e ineficiente la provisión de servicios públicos, una inclusión financiera reducida, altos niveles de informalidad y desigualdad; se recalcó que en una etapa pre-covid 19 ya se encontraban restringidas las oportunidades a ciertos sectores económicos, ya con una situación de estado de emergencia sanitaria dicha situación se tornó más crítica y con mayor relevancia, en cuanto a inclusión financiera, en donde se requiere una mayor participación del Estado para proteger a las poblaciones más vulnerables y fortalecer la capacidad de prevenir y enfrentar situaciones vulnerables, para lograr el crecimiento sostenido de Mipymes. Se resaltó la necesidad de una educación financiera desde niveles educativos básicos, para promover e incrementar la inclusión financiera.

Núñez y Barrientos (2019), en su tesis de investigación científica titulado Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú, cuyo objetivo general fue determinar y analizar si las fintech pueden constituirse como herramientas para promover inclusión financiera en el Perú, se usó la metodología de enfoque cualitativo, con método analítico y técnicas del análisis documental y de la entrevista, se consideró los datos de las empresas telefónicas, móvil y de internet, tomando como fuentes primarias de información a entidades oficiales como el Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI y Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones- OSIPTEL, además los informes elaborados de Fintech, como KPMG, EY y otras Fintech autorizados por SBS; Las conclusiones que llegaron fueron que las Fintech tienen una gran oportunidad muy importante de contribuir al proceso de inclusión financiera, luego de revisar la base documentaria y realizar las entrevistas a expertos concluyeron que las Fintech constituyen como herramientas de inclusión financiera de manera muy importante, los Fintech gracias a la tecnología ofrecen diversos servicios financieros a la necesidad de los clientes actuales, para lograr que los Fintech sean realmente entidades de inclusión financiera requieren mejorar diversos aspectos como expansión y crecimiento de la infraestructura del sistema de telecomunicaciones a nivel nacional, desarrollando documentación normativo y

regulatorios acuerdo a sus actividades principales y por su nivel de crecimiento de sus riesgos inherentes requieran un conjunto de normas específicas y detalladas, además la implementación y instalación de sandboxes regulatorios, también una revisión general de normas tributarias y legales a las que se le regulan los topes máximos de tasas de interés, y también la educación tecnológica digital en un entorno desarrollo de la tecnología digital.

Alvarado (2020) en su informe final de tesis titulado El rol de la transformación digital en la formulación de la estrategia de negocio de empresas del sector financiero en el Perú, cuyo objetivo de la investigación fue definir el rol importante que tiene la transformación digital en el desarrollo de las estrategias de las empresas del sistema financiero del Perú en conjunto, la investigación fue de tipo descriptivo documental, así mismo con entrevistas en profundidad, la muestra de estudio fue empresas del sistema financiero peruano, el resultado de la investigación fue el impacto positivo que está generando la transformación digital en el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros y la mejora continua de los procesos en las instituciones financieras del Perú, la conclusión final que se llegó fue que la transformación digital en las empresas genera mayores beneficios para la organización y además para los clientes.

Respecto a las bases teóricas de la categoría Transformación digital, se cuenta con las que vienen a continuación.

La Cuarta Revolución Industrial es la nueva economía industrial donde la tecnología digital predomina, genera impactos en el comportamiento de la sociedad y las empresas Red Summa (2016) Con el fuerte crecimiento y desarrollo de Internet, la información en la nube y la tecnología blockchain, la Revolución Industrial 4.0 está cambiando de manera radical y la forma como operan las empresas, la forma en que hacen negocios y el comportamiento de los consumidores (Tan et al., 2021). Los negocios tradicionales se están transformando a online, lo que se conoce como transformación digital.

Según Klaus Schwab (2016) La cuarta revolución industrial es la fusión de varias tecnologías que abarca a todas las industrias y además a toda la sociedad, trasforma la forma de producción y además trae consigo industrias inteligentes.

La transformación digital representa un cambio en las actividades de las personas y las organizaciones a través de la aplicación de la tecnología digital para crear importantes mejoras en los negocios, la experiencia personal y nuevos modelos de negocios (Abdulquadri et al., 2021). Una definición más específica de transformación digital se menciona en Vial (2019). Específicamente, la transformación digital es un proceso dinámico que tiene como la finalidad mejorar o realizar cambios significativos en toda la estructura de la empresa, computación, comunicación y conectividad (Vial, 2019). Esta definición muestra que la transformación digital puede cambiar significativamente las actividades comerciales de las empresas mediante el uso de la tecnología de la información. Por lo tanto, cambiar y diversificar los métodos operativos de las empresas es comprensible desde que se propuso el concepto de transformación digital.

Lee y Jae (2018), destacan a los FinTech como empresas innovadoras tecnológicas que puede disminuir costos, aumentar la penetración de los servicios financieros, además de mejorar la estabilidad de los diferentes sectores del mercado financiero. Asimismo, como dicen Zavolokina et al. (2016), FinTech ofrece nuevas oportunidades de negocio para inclusión financiera, por ejemplo, al permitir la transparencia, reducir la cantidad de intermediarios y hacer que los servicios financieros sean accesibles, el negocio bancario ha cambiado donde la tecnología predomina , por otro lado los Fintech podrían ser considerados como servicios financieros que ayudan a la inclusión financiera.

FinTech también es reconocida como una innovación crítica en la industria financiera y está creciendo a un ritmo extraordinario. En parte, está impulsada por la economía compartida, la regulación favorable y el avance de la tecnología de Internet (Wiradinata, 2018). Como dicen Lee & Jae (2018), FinTech surgió después de la crisis financiera mundial al combinar e-finance, tecnologías de internet, entre otras cosas. Por ello, incluso las empresas financieras tradicionales han comenzado a tomarse en serio las FinTech y están desarrollando estrategias para competir, convivir y, en algunos casos, incluso colaborar con ellas (Chetty et al., 2019).

FinTech ahora promete rediseñar la industria financiera al mejorar, entre otras cosas (1) la calidad de los servicios financieros, (2) la reducción de costos, (3) la creación de nuevos mercados y (4) el establecimiento de un entorno más

diversificado, democratizado y estable. reforma financiera (Wiradinata, 2018). Otros autores como Drasch et al. (2018), afirman que FinTech desarrolla ciclos cortos y procesos de baja burocracia interna pudiendo gestionar un corto time to market y una mayor capacidad de innovación en comparación con las grandes firmas tradicionales. Según la autoridad de KPMG, (2017), el crecimiento de FinTech ha sido impulsado principalmente por cuatro factores.

Además, Haddad y Hornuf (2019), afirman que los Fintech se desarrollan en países donde el entorno económico sea favorable para la industria y esté bien desarrollada, el capital de riesgo está fácilmente disponible, la infraestructura de apoyo es accesible y las regulaciones en el mercado son flexibles. Un estudio científico de Thakor (2019), encontró que FinTech en América Latina está en permanente proceso de crecimiento y consolidación.

Aunque FinTech está jugando un papel esencial hoy en día, todavía no existe una clasificación estándar. Por el contrario, existe una gran variedad de criterios de organización. Por un lado, las empresas FinTech actualmente se enfocan en cuatro campos principales: (a) servicios relacionados con pagos, (b) gestión de activos, (c) préstamos P2P y (d) recaudación de fondos (Vasiljeva y Lukanova, 2016). Por otro lado, en opinión de Lee y Jae (2018), identifican seis modelos de negocio de FinTech implementados por el número cada vez mayor de empresas emergentes de FinTech: pago, gestión de patrimonio, recaudación de fondos, préstamos, mercado de capitales y servicios de seguros.

Además, como afirma Ozili (2018), la innovación de FinTech ya está sacudiendo el panorama financiero mundial actual proporcionando servicios financieros más rápidos y más eficaces. Además, como afirman Haddad y Hornuf (2019), las nuevas organizaciones FinTech, las empresas de tecnológicas establecidas para brindar servicios financieros y podrían convertirse rápidamente en nuevos competidores de las entidades financieras tradicionales.

Los nuevos servicios de FinTech pueden conducir a una reducción en el tamaño y la cantidad de sucursales físicas. Por lo tanto, como afirma la OCDE (2017), la mayoría de las funciones de los empleados del banco pueden ser realizadas por las TIC. Sin embargo, se debe considerar que muchas personas aún prefieren negociar un préstamo con un ser humano en lugar de un algoritmo, aunque esta visión está cambiando, especialmente con las nuevas generaciones.

Como se cita en Drasch et al. (2018), la transformación digital junto con la aparición de una amplia gama de innovaciones tecnológicas, como inteligencia artificial y aprendizaje automático, blockchain, biometría, computación en la nube, API abiertas, robótica, realidad aumentada y virtual, big data, etc. se rediseñan hoy en día los nuevos conceptos financieros. El uso total y sistemático de estas nuevas tecnologías se denomina ahora Internet de las cosas IOB (Celaschi, 2017).

Como afirma Celaschi (2017), esta etiqueta representa la situación más compleja y actual de la cuarta revolución industrial, en la que el comportamiento en tiempo real de los usuarios rige la producción y su respuesta cuantitativa y cualitativa. Con todas estas innovaciones, las transacciones bancarias se han vuelto más eficientes y seguras con el uso de las TIC. Con la creciente expansión de las tecnologías móviles y relacionadas con Internet, la banca digital avanza a un ritmo acelerado (Mushtaq y Bruneau, 2019).

Modelo planteado por David L. Rogers la transformación digital se encuentra las cinco fuerzas que están reorganizando las estrategias de negocios consumidores, competencia, data, innovación y valor, los cuales están innovando a las empresas en la transformación digital (Rogers,2016)

La transformación digital se define como la adopción del modelo de negocio causado por la innovación tecnológica que está generando cambios profundos en las organizaciones y en sus clientes (Kotarba,2018),Transformación digital es el proceso del cambio que realizan las organizaciones tradicionales hacia nuevas formas de trabajo y nueva cultura organizacional, incorporando tecnologías digitales, los cambios implican en los procesos, gestión de capital humano, en los procesos de innovación y otros(Escudero,2015), Como afirma Gamarra (2022),Que existe una relación significativa entre los variables de transformación digital y el desempeño organizacional de las empresas.

Además como cita Kotler y Asmstrong (2013) define la experiencia del cliente como la empresa se relaciona con sus clientes desde la primera fase que es el contacto con el área de ventas, marketing, post venta y otros, es el resultado de las interacciones con la marca, la experiencia del cliente es la imagen que tiene el cliente en su mente sobre la marca.

Así mismo según Sanchez (2016) La innovación digital es el proceso que busca acelerar el crecimiento de la empresa utilizando las tecnologías digitales, las empresas actuales requieren una transformación digital bien planificado donde la innovación digital sea el centro.

Sobre la base teórica de la categoría Inclusión financiera en Cajas Municipales, se cuenta con las que vienen a continuación.

La categoría Inclusión financiera es definido por La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS,2022) como el acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población y sus sub categorías, Acceso que se refiere a los puntos de atención e infraestructura, subcategoría Uso que consiste en la frecuencia e intensidad que emplean las personas, y calidad que se refiere a la confianza que se tiene sobre las entidades financieras, productos financieros y el sistema financiero.

La inclusión financiera es la prestación efectiva de servicios financieros a un costo razonable y justo para las personas de bajos ingresos generalmente excluidos del sistema financiero formal; Permite a las familias y hogares acceder a diversos servicios financieros, está considerado dentro de las herramientas para reducir la pobreza extrema y así también como instrumento de crecimiento de la economía. En primer lugar, reduce la vulnerabilidad de las personas. Por ejemplo, facilitar el ahorro permite a las personas capear las adversidades e invertir en su educación, salud y microempresas. En segundo lugar, aumenta la eficiencia de la vida diaria: las facturas se pueden pagar electrónicamente sin tener que ausentarse del trabajo. Tercero, la inclusión financiera permite la socialización y diversificación de los riesgos financieros de las personas a través del sistema financiero. Por ejemplo, el seguro del sostén de la familia puede evitar que las personas vuelvan a caer en la pobreza. En cuarto lugar, la inclusión financiera respalda el crecimiento económico mediante el aumento de los recursos financieros para respaldar la actividad económica real, en particular para las personas y las pequeñas y medianas empresas (PYME) (Arner et al., 2020).

El acceso financiero (particularmente a través de FinTech, como se analizará con más detalle a continuación) es una forma de reducir la carga de los desafíos

de la vida, incluidas las enfermedades, la delincuencia, la pobreza, el desempleo, la edad, etc. Las personas excluidas financieramente carecen de herramientas para prepararse y gestionar dichos riesgos. Por ejemplo, los agricultores que no tienen acceso a los sistemas de pago electrónico se preocupan por los robos; y puede consumir más inmediatamente en lugar de correr el riesgo. El seguro de salud puede asegurar la capacidad de trabajo a largo plazo. Los ahorros pueden financiar la educación de los niños y cubrir la vejez. Estos son objetivos a largo plazo. La exclusión financiera quita a las personas la oportunidad de pensar, planificar y actuar a largo plazo. Cuando se materializan riesgos que podrían evitarse, cubrirse o socializarse a través del sistema financiero, se obliga a los excluidos a pensar y actuar a corto plazo, a menudo de manera insostenible (Arner et al., 2020).

La alfabetización financiera significa la capacidad de administrar las propias finanzas de forma independiente, sin un asesor financiero (Arner et al., 2020).

Las estrategias de instituciones financieras han ido ganando importancia a nivel mundial; así, organismos a nivel mundial como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, la Alianza por la IF, la OCDE, el G-20, entre otros, han venido impulsando y asesorando a varios países para que adopten políticas públicas coordinadas que fomenten la IF (CMIF, 2015). Además, como se cita en Beck, Demirgüç-Kunt y Peria (2008), la IF está recibiendo una atención cada vez mayor por parte de los académicos, así como de los responsables políticos y financieros, como agentes del mercado por su impacto positivo en la salud financiera y el desarrollo económico. Si bien es posible que las políticas y acciones de las IF no hayan pasado mucho tiempo, la investigación empírica revela una lista de políticas y acciones microeconómicas y macroeconómicas favorables que respaldan la hipótesis de que el crecimiento de los sistemas financieros inclusivos es un componente del progreso del desarrollo (Kabakova y Plaksenkov, 2018).

Se pueden identificar fácilmente algunos fundamentos estándar que caracterizan a la inclusión financiera. Entonces, inclusión financiera se refiere al acceso a los servicios financieros formales mediante el cumplimiento de tres principios (a) precios accesibles, (b) servicios de calidad en mejores tiempos, (c) servicio adecuado y accesible (Bayero, 2015). Por otro lado, las características identificadas por Kabakova y Plaksenkov (2018) son: (a) disponibilidad uniforme de

servicios financieros; (b) buena calidad de los servicios financieros; y (c) potencial para generar mayor bienestar.

Según Appui au Développement Autonome (ADA,2022) La inclusión financiera es un conjunto de herramientas para luchar contra la exclusión financiera que abarca una serie de servicios financieros y no financieros que están disponible para las personas de bajos ingresos.

Así mismo La inclusión financiera es definida como la proporción de personas adultas que utilizan diversos servicios financieros en empresas del sistema financiero formal (Banco Mundial,2014), Servicio multidimensional que comprende las dimensiones: el acceso de la población más vulnerable a los servicios financieros, la frecuencia de uso de productos y servicios financieros, así como su calidad y costo (Comunidad Andina de Fomento, [CAF],2021), acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de la población de bajos ingresos (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP],2022)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En el enfoque cualitativo, el tipo predominante de análisis en la investigación consiste en la formación de categorías, las cuales constituyen un marco conceptual para la interpretación de las observaciones. A veces, estas características son directamente observables, a veces son el resultado de un proceso interpretativo (Borgstede y Scholz, 2021).

Enfoque Cualitativo: La investigación fue de enfoque cualitativo porque buscaron comprender las percepciones de los expertos sobre las categorías Transformación digital e Inclusión financiera en Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Diseño de investigación Fenomenológico, su propósito general es explorar, describir y comprender la experiencia de las personas sobre un fenómeno particular y así descubrir los elementos en común que comparten en las vivencias propias (Hernández et al.,2018).

Diseño de investigación: El diseño de la investigación realizada fue fenomenológico, debido que buscó comprender y describir la experiencia de los funcionarios de las Cajas Municipales de Ahorro y crédito sobre la categoría de transformación digital que está contribuyendo a la inclusión financiera en Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Análisis Descriptivo, tipo de análisis que busca sintetizar una información para aclarar, ordenar datos, precisar y otros para luego hacer una presentación mediante graficas o infografías describiéndolos y además describe tendencias (Hernández et al.,2018).

Análisis descriptivo: La investigación realizada utilizó el método de análisis descriptivo debido que se trabajó con técnica de entrevista validado por los expertos y luego se ordenó para tener mejor presentación mediante gráficos y otros.

#### **3.2. Categoría, subcategoría y matriz de categorización.**

Para efectos de la investigación realizada, consideraron las categorías de Transformación digital y las subcategorías Innovación digital y Experiencia del cliente y de parte de la categoría inclusión financiera con sus respectivos

subcategorías de Acceso a servicios financieros, Uso de servicios financieros y calidad de los servicios financieros los detalles están en los (anexos)

### **3.3. Escenario de estudio**

Para la investigación realizada se consideró como escenario de estudio los sucursales de las cajas municipales existentes en Andahuaylas, las cuales son: (a) CMAC CUSCO S.A-Agencia Martinelli que está ubicado en el Distrito de Andahuaylas., (b) CMAC Piura S.A-Agencia Andahuaylas., (c) CMAC ICA S.A-Agencia Andahuaylas, (d) CMAC Arequipa S.A-Agencia Andahuaylas , (e) CMAC Trujillo S.A-Agencia Andahuaylas y (f) CMAC Huancayo S.A-Agencia Andahuaylas, las Cajas Municipales fueron creados bajo el ámbito del Decreto Ley 23039 que funcionan como empresas del sistema financiero de derecho privado y sus sucursales están autorizados por la SBS para su funcionamiento, para la investigación se eligieron como expertos entrevistados a los empleados que tienen mayor experiencia en la entidad, mayor especialización en el sector y encargados de la administración de la agencia.

### **3.4. Participantes**

Para la investigación realizada se seleccionó a una persona de la sucursal de la Caja Municipal que preferentemente es el administrador de agencia o algún empleado de mayor experiencia en la caja o sector, quién es un experto que conoce ampliamente el sector de microfinanzas y de las Cajas Municipales, además está directamente relacionado en el trato con los clientes por lo cual su punto de vista en la entrevista es un dato importante para investigación sobre las categorías estudiadas.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica empleada para la recolección de la información fue la entrevista a profundidad; y el instrumento que se usó para la recolección de datos fue una guía de entrevista.

La entrevista es una técnica muy usada en el recojo de datos de investigaciones de enfoque cualitativo que consiste en una conversación cara a cara entre el entrevistado y el entrevistador. En la entrevista, el principal problema

surge cuando el entrevistado oculta alguna información relevante por diversas razones como timidez, miedos y otros, es una fuente de información profunda. El entrevistador cumple una función muy importante de guiar la entrevista según el objetivo a averiguar, el entrevistador puede registrar las manifestaciones que indica el entrevistado, además también lo puede observar el lenguaje no verbal que son los gestos, comportamientos y otros detalles del entrevistado, las expresiones producidas durante la entrevista. Esto permite al entrevistador sacar conclusiones fácilmente (Sajjad, 2016).

En una entrevista a profundidad, el entrevistador se responsabiliza por hacer una recopilación veraz, fidedigna y oportuna de la información; se requiere de su responsabilidad, buen desempeño y cooperación para el desarrollo óptimo de su trabajo de campo, debido a que no dispone de una segunda oportunidad siempre para profundizar o aclarar la información adquirida durante el encuentro inicial (Ibertic, 2022).

### **3.6. Procedimiento**

Se estableció la validez del instrumento de recojo de información, por medio de expertos, antes de llevar a cabo la entrevista a profundidad.

Para la recolección de la información, se pidió los permisos correspondientes a los funcionarios de cada una de las sucursales a entrevistar, es decir, a los administradores de cada una de las cajas municipales establecidas en el escenario de estudio. Una vez obtenidos los permisos, se establecieron las fechas a realizar las visitas a cada uno de los administradores de sucursales y, en dichas fechas, se efectuó las entrevistas, cuyas respuestas se registraron mediante grabadoras, de las cuales después se extrajo la información correspondiente para ser colocada en cada una de las guías de entrevistas.

En función de la información obtenida por cada una de las preguntas establecidas, las cuales corresponden a las categorías y subcategorías correspondientes, se procedió a realizar la triangulación correspondiente.

Los resultados de la triangulación se dieron a conocer en una hoja resumen de los datos obtenidas de las guías de entrevista correspondientes.

### **3.7. Rigor científico**

Debido que se usó la guía de entrevista, como instrumentos de recojo de información, se realizaron sus validaciones de contenido correspondientes por expertos, para dar la fiabilidad y garantizar el rigor científico de la investigación científica, consideraron principios de dependencia o consistencia lógica, credibilidad, auditabilidad o confirmabilidad y transferibilidad o aplicabilidad (Hernández et al.,2018).

### **3.8. Método de análisis de datos**

Para el análisis de la investigación realizada, se consideró el método analítico-sintético, se separó las categorías transformación digital e inclusión con sus respectivas subcategorías y sus elementos para analizar, luego se integró en uno solo para analizar todo en general y la técnica de análisis fue documental.

El método analítico-sintético es un método que compone de dos procesos, se requiere la separación de partes o elementos para realizar el análisis, es un procedimiento lógico que busca analizar las relaciones múltiples, propiedades generales y componentes, posibilitando el estudio del comportamiento de cada parte, este método para comprender la realidad o el fenómeno necesita desmenuzar los componentes correctamente, el análisis va desde lo concreto hasta lo abstracto, además posibilita el descubrimiento de las relaciones, características generales entre elementos de la realidad (Rodríguez y Pérez, 2017).

### **3.9. Aspectos éticos**

En la realización de la investigación científica, cabe resaltar, que se contó con la absoluta certeza de que quedaron en la más absoluta reserva las informaciones obtenidas desde las diferentes fuentes, la investigación no tuvo como propósito describir temas que involucran a la imagen institucional de las Cajas Municipales en forma negativa.

Por otra parte, se asegura y se da fe que todos los textos, artículos, investigaciones previas y otros utilizados en la realización de la investigación científica se encuentran debidamente citados y referenciados según las normas de citación APA correspondiente, por lo que al ser sometidos a alguna prueba de similitud, como el sistema Turnitin, es obligatorio que sus encargados sepan accionar debidamente los controles para excluir las citas y referencias

correspondientes, además de los porcentaje de exclusiones de texto, ya que de no ser así, es decir, no haber accionado debidamente estos controles, serían los que habrían cometido falta gravísima, ya que su mal accionar se dirige directamente en desmedro y perjuicio del investigador, quedando a responsabilidad de este el inicio y seguimiento de las acciones legales correspondientes, ya que la actividad investigativa se encuentra contemplada en la Constitución Política del Perú vigente, el Estado propicia el acceso a la cultura y fomenta su desarrollo y difusión. Además, se deja constancia que el investigador, haciendo uso de su libertad de creación científica, ha establecido el tema de investigación sin coacción de asesor alguno, ya que, caso contrario, este estaría violando una ley constitucional haciéndose acreedor de las sanciones civiles y penales correspondientes.

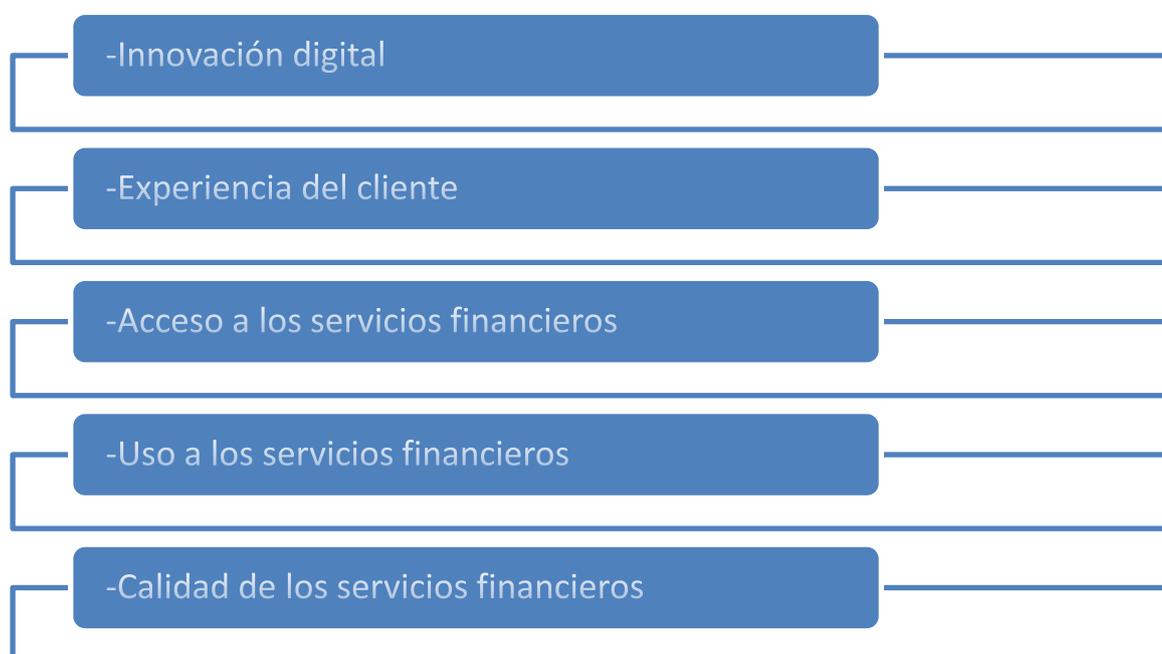
#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

En cuanto a los resultados obtenidos de la investigación cuyo objetivo general fue Analizar de que manera la transformación digital contribuye a la inclusión financiera en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022.

Según la opinión de los expertos entrevistados.

##### Figura 1

*Principales razones por la que la transformación digital contribuye a la inclusión financiera.*



Interpretación. La transformación digital contribuye de varias razones a la inclusión financiera como innovación digital, Experiencia del cliente, acceso a los servicios financieros, uso de los servicios financieros y la calidad de los servicios financieros.

La transformación digital contribuye a la inclusión financiera por varias maneras.

Manera 1. A través de herramientas digitales como son las aplicaciones financieras, Las Cajas Municipales en los últimos años han implementado nuevos

canales de atención digitales como son las aplicaciones móviles en donde los usuarios pueden crear cuentas, solicitar créditos y pagar servicios, tenemos las siguientes aplicaciones Caja Ica App, Caja Piura App, Caja Arequipa Móvil, Caja Huancayo App, Wayki App de Caja Cusco, Caja Trujillo Móvil todos de rubro finanzas y con buena cantidad de descargas los cuales están permitiendo que más personas ingresen al sistema financiero formal ,

Manera 2. A través de la banca por internet en donde se puede realizar consultas y brindan información relevante, también las Cajas Municipales cuentan con el servicio de Banca por Internet, en donde se puede realizar operaciones básicas como consulta de saldo, movimientos, transferencias y otros servicios financieros esto está facilitando que más personas tengan la posibilidad de utilizar los servicios financieros de instituciones financieras formales.

Manera 3. Desde las diferentes redes sociales los cuales en la actualidad son muy usados en mayoría por los jóvenes, desde donde también se puede obtener data para luego ser analizada, las Cajas también han implementado chatbot-inteligencia artificial que se utilizan como asistentes para responder algunas dudas de los clientes, en varias cajas se han implementados laboratorios de innovación digital como es CajaLab de Caja Arequipa ,también Las Cajas Municipales están trabajando en alianza con los Startups y Fintech para captar nuevos usuarios financieros.

## Figura 2

*Captura de pantalla de Banca por Internet de Caja Arequipa.*



Fuente: Portal Web de Caja Arequipa-Internet

Interpretación. La captura de la página Web de Caja Arequipa muestra el ingreso directo a Banca por internet y el APP Caja Arequipa Móvil donde también se puede observar el logo de CajaLab que es el laboratorio de innovación digital de Caja Arequipa.

Gutierrez (2016) en su investigación analiza la evolución de la banca digital en un entorno bastante cambiante y llega a una conclusión que la banca enfrenta retos de bajos niveles de rentabilidad, cambio de patrones de hábitos de consumo, y sobre todo la aparición de nuevos competidores o socios de las empresas tecnológicas financieras conocidos como los Fintech sin embargo la banca en general está en condiciones favorables para una transformación digital lo cual impacta positivamente en la inclusión financiera.

En cuanto a los resultados obtenidos en la presente investigación sobre los objetivos específicos son.

Analizar de que manera la innovación digital contribuye al acceso de los servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022.

Según la opinión de los expertos entrevistados.

La innovación digital mediante tecnología digital como son aplicaciones móviles y otros está contribuyendo al acceso de servicios financieros, en la disponibilidad de canales atención digitales diversos y además está permitiendo que un cliente desde cualquier lugar pudiera acceder a los servicios financieros sin necesidad de ir a una agencia física de una caja municipal.

Manera 1. Según el entrevistado una aplicación móvil es un canal digital adicional alternativo a los que ya existían tradicionalmente y permite realizar diversas operaciones como son apertura de cuentas, pago de servicios y otros, y esto está permitiendo que más personas accedan a los servicios financieros desde el lugar donde se encuentran.

Manera 2. Según el entrevistado las Startup Fintech en alianza con Cajas Municipales es un canal alternativo digital que permite tener mayor oferta de canales digitales de atención al usuario y contribuye al acceso a servicios financieros utilizando la tecnología digital.

Manera 3. Según el entrevistado las billeteras electrónicas en alianza con Cajas Municipales es un canal alternativo que permite realizar pagos digitales y transferencia utilizando la línea de número de celular y contribuye al acceso a servicios financieros desde cualquier lugar donde se encuentra.

**Figura 3**

*Captura de pantalla de Billetera electrónica BIM.*



Fuente: Portal Web de MiBim-Internet

Interpretación. En la captura de pantalla se puede observar que en la página web de la billetera electrónica BIM tiene alianzas estratégicas con varias entidades financieras, Fintech y Cajas Municipales, la alianza estratégica entre una Fintech, Billetera electrónica y Las Cajas Municipales contribuyen al acceso, uso y calidad de los servicios financieros.

Por su parte Alvarado(2020) en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar el rol importante que tiene la transformación digital en el desarrollo de las estrategias de negocio en las empresas, la conclusión final de la investigación que se llegó fue sobre el impacto positivo que está generando la transformación digital en las empresas aumentando los beneficios y como también para los

clientes, con este antecedente nacional y las entrevistas realizadas a los expertos se puede afirmar que la transformación digital genera impactos positivos en las empresas generando mayores beneficios para los accionistas de la empresa y sus clientes.

Analizar de que manera innovación digital contribuye al uso de los servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022.

Según la opinión de los expertos entrevistados.

La innovación digital mediante el uso intensivo de las tecnologías digitales como son las aplicaciones móviles, banca por internet, billetera electrónica y otros está contribuyendo al uso de los servicios financieros de varias maneras.

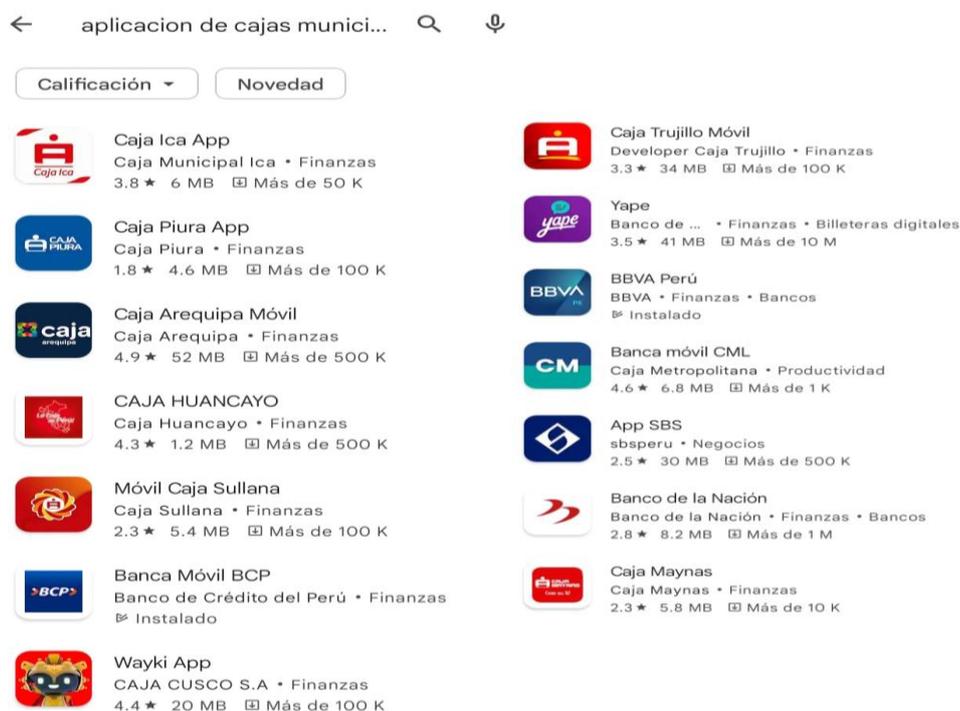
Manera 1. Según el entrevistado una aplicación móvil que permite realizar varias operaciones financieras como son las transferencias, pago de crédito y apertura de cuentas de ahorro, desembolso de créditos y otros permite que los usuarios tengan facilidad para usar en cualquier momento los diversos servicios financieros que ofrecen las Cajas Municipales, además permite que los clientes de las Cajas Municipales adopten y usen de manera frecuente los diversos servicios financieros sin necesidad de ir a una agencia o oficina de la caja municipal.

Manera 2. Según el entrevistado las Startup Fintech en alianza con Cajas Municipales buscan ofrecer diversos servicios financieros como créditos, seguros, ahorros y otros utilizando la tecnología digital los cuales contribuyen al uso de servicios financieros.

Manera 3. Según el entrevistado las billeteras electrónicas en alianza con Cajas Municipales genera que los usuarios adopten diversos servicios como pagos digitales y transferencia utilizando la línea de número de celular los cuales facilitan y contribuyen al uso de servicios financieros desde cualquier lugar.

**Figura 4**

*Captura de pantalla de Aplicaciones de Cajas Municipales.*



Fuente: Google Play -Internet

Así mismo Drasch et al., (2018) analizan como el sector financiero ha cambiado con nuevos servicios financieros los cuales son bien aprovechadas por los Fintech que ofrecen soluciones específicas a cada cliente, aunque la Banca está buscando alianzas con los Fintech para crear productos digitales aún no existe muchos casos, la conclusión final a los que llegaron los autores fue sobre la importancia de la integración que debe haber las entidades financieros y los Fintech para mejorar la inclusión financiera, con este base teórica y las entrevistas sobre el uso de los servicios financieros se puede afirmar que la integración de las Cajas Municipales y los Fintech es necesario para crear productos financieros digitales y así incluir al sistema financiero mayor cantidad de personas.

Analizar de que manera la experiencia del cliente contribuye a la calidad de los servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022.

Según la opinión de los entrevistados.

Desde la experiencia del cliente expresado desde su punto de vista en el uso de la tecnología digital como son las aplicaciones móviles, banca por internet, billetera electrónica y otros está contribuyendo a la calidad de los servicios financieros definido como productos o servicios financieros que se ajustan a la necesidad de los clientes de varias maneras.

Manera 1. Según el entrevistado los usuarios de la tecnología digital tienen muchas expectativas, la interacción con la aplicación móvil, banca por internet, billetera electrónica y otros genera mucha información para gestionar los cuales son datos y información relevante que contribuye a la calidad de los servicios financieros.

Manera 2. Según el entrevistado las Startup Fintech en alianza con Cajas Municipales buscan generar que los productos financieros como créditos, ahorros, seguros y otros que sean acorde a las necesidades de los clientes utilizando la tecnología digital los cuales contribuyen a la calidad de los servicios financieros.

Manera 3. Según el entrevistado las billeteras electrónicas en alianza con Cajas Municipales busca generar que los productos financieros como pagos digitales y transferencia sean acorde las necesidades de los usuarios utilizando la línea de número de celular los cuales contribuyen a la calidad de los servicios financieros.

## Figura 5

Captura de pantalla de logos de Fintech Peruanas



Fuente: Prestamype-Internet

Interpretación. Según la captura de pantalla se puede observar que en el Perú existen muchas Fintech de diferentes rubros como empresas de crédito,

crowdfunding, casas de cambio online y otros los cuales muestren el desarrollo de la industria en crecimiento.

## Figura 6

Captura de pantalla de una página web de Fintech Peruana



Fuente: Prestamype-Internet

Interpretación. En la captura de pantalla de la página web de la Fintech peruana se puede observar que tiene en oferta varios servicios financieros como son los préstamos, factoring, inversión y otros los cuales muestran que los Fintech vienen contribuyendo en forma positiva al acceso, uso y calidad de los servicios financieros.

Como parte de la discusión Ozil (2018) sobre la innovación de las Fintech en la creación de productos acorde a las necesidades de los clientes, la tecnología de la Big data, inteligencia artificial y otros permiten la creación de servicios financieros más innovadores en la búsqueda de contribuir a la mejora de calidad de los servicios financieros, como la teoría de base sobre el uso de servicios financieros de los Fintech se puede afirmar que la innovación digital permite la mejora de calidad de servicios financieros.

## V. CONCLUSIONES

El propósito de la investigación fue analizar la transformación digital e inclusión financiera en cajas municipales de ahorro y crédito, del distrito de Andahuaylas, en el año 2022.

**Primera:** El proceso de transformación digital en Cajas Municipales de Ahorro y crédito antes de la pandemia por covid-19 vino desarrollándose de forma ineficiente comparando con los Bancos comerciales, sin embargo, a la actualidad el avance es muy acelerado y es así que a la actualidad ya todas las Cajas Municipales del Perú cuentan con un área de transformación digital y esto está contribuyendo de manera muy eficazmente a la inclusión financiera en el Perú.

**Segunda:** El proceso continuo de la innovación digital en Cajas Municipales de ahorro y crédito en los últimos años vino acelerándose en forma rápida por la necesidad de que las Cajas tengan la capacidad de respuesta rápida a la exigencia de los clientes y competidores, en la coyuntura actual la innovación digital es la clave de éxito para las Cajas Municipales porque contribuye de manera eficaz al acceso de servicios financieros.

**Tercero:** El proceso innovación digital en Cajas Municipales de ahorro y crédito en los últimos años vino acelerándose en forma rápida por la necesidad de que las Cajas Municipales tengan la capacidad de respuesta rápida a la exigencia de los clientes y competidores en la coyuntura actual y esto viene contribuyendo de manera muy importante al uso de servicios financieros en el Perú.

**Cuarto:** La experiencia del cliente en un entorno complejo para el sector de las Cajas Municipales a la actualidad es muy considerado debido que ellos dan señales como va mejorando la relación comercial de largo plazo con la institución, los clientes califican la imagen institucional y del sistema financiero para eso las Cajas están en constante proceso innovación para así entregar productos y servicios acorde a las necesidades de los cliente, lo cual contribuye positivamente a la calidad de los servicios financieros en las Cajas.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la alta gerencia y directorio de las Cajas Municipales de Ahorro y crédito, implementar laboratorio de innovación digital, transformar la cultura empresarial, trabajar con Big data, impulsar el proceso continuo de transformación digital en la institución considerando la necesidad de respuesta rápida a las exigencias de los clientes y además por lo que contribuye a la inclusión financiera de más personas excluidos del sistema financiero formal.
- Segunda:** Se recomienda a la alta gerencia y directorio de las Cajas Municipales de Ahorro y crédito, impulsar la creatividad e innovación de los empleados, crear productos y servicios digitales innovadores, brindar un valor adicional al cliente en el proceso constante de mejorar en el proceso de innovación digital en la Caja considerando la necesidad de respuesta rápida a las exigencias de los clientes y además por la que contribuye en el acceso a servicios financieros de más personas.
- Tercero:** Se recomienda a la alta gerencia y directorio de las Cajas Municipales de Ahorro y crédito, impulsar el uso de la tecnología en la Caja, capacitar a los empleados en el uso de la tecnología digital y otros para así ser una Caja Municipal innovadora considerando la necesidad de respuesta rápida a las exigencias de los clientes y por lo que contribuye en el uso de servicios financieros en el Perú.
- Cuarto:** Se recomienda a la alta gerencia y directorio de las Cajas Municipales de Ahorro y crédito y las áreas involucradas, implementar una estrategia digital, tener un plan estratégico de manejo de experiencia del cliente por lo que contribuye a la calidad de los servicios financieros, reflejado en la buena imagen institucional de las Cajas Municipales y el sistema financiero peruano en general.

## REFERENCIAS

- Abdulquadri, A., Mogaji, E., Anh, T. y Phong, N. (2021). Digital transformation in financial services provision: A Nigerian perspective to the adoption of chatbot. *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy* 15: 258–81.
- ADA (2022) Definición de la inclusión financiera. Obtenido desde: <https://www.ada-microfinance.org/es/acerca-de-ada/definicion-de-inclusion-financiera>
- Al-Okaily, M., Alqudah, H., Al-Qudah, A.A., Al-Qadi, N.S., Elrehail, H. y Al-Okaily, A. (2022). Does financial awareness increase the acceptance rate for financial inclusion? An empirical examination in the era of digital transformation. *Kybernetes*. <https://doi.org/10.1108/K-08-2021-0710>.
- Bayero, M. A. (2015). Effects of Cashless Economy Policy on financial inclusion in Nigeria : An exploratory study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 49–56. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.334>.
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. y Peria, M. S. M. (2008). Banking services for everyone? Barriers to bank access and use around the world. *World Bank Economic Review*, 22(3), 397–430. <https://doi.org/10.1093/wber/lhn020>
- Banco Mundial. (2018). La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. Grupo Banco Mundial. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>, el 20 de diciembre de 2020.
- BCRP (2022) Inclusión financiera. Obtenido desde: <https://www.bcrp.gob.pe/sistema-de-pagos/inclusion-financiera.html>
- Celaschi, F. (2017). Advanced design-driven approaches for an Industry 4 . 0 framework : The human-centred dimension of the digital industrial revolution. *Strategic Design Research Journal*, 10(August), 97–104. <https://doi.org/10.4013/sdrj.2017.102.02>.

- Chetty, K., Josie, J., Siswana, B., Mashotola, E., Kariuki, K., Johnson, C., ... Luo, M. (2019). *Review of Fintech Strategies for Financial Inclusion in Sub-Saharan Africa*.
- CMIF. (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Perú*. Disponible en: [http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/inclusion\\_financiera/ESTRATEGIA-NACIONAL-INCLUSION-FINANCIERA.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/inclusion_financiera/ESTRATEGIA-NACIONAL-INCLUSION-FINANCIERA.pdf)
- CAF. (2020, September 28). Hacia una mayor inclusión financiera en América Latina. Caracas: CAF. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1642>
- Do, T.D., Pham, H.A.T., Thalassinou, E.I. y Le, H.A. (2022). The Impact of Digital Transformation on Performance: Evidence from Vietnamese Commercial Banks. *J. Risk Financial Manag.*, 15, 21. <https://doi.org/10.3390/jrfm15010021>.
- Drasch, B. J., Schweizer, A., & Urbach, N. (2018). Integrating the Troublemakers: A taxonomy for cooperation between banks and fintechs. *Journal of Economics and Business*, 100(April), 26–42. <https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2018.04.002>.
- Diario Voces. (2020). Promoverán la inclusión financiera través del uso de la tecnología en la selva peruana durante el 2021. Tarapoto, Perú.. Recuperado de: <https://www.diariovoces.com.pe/172243/promoveran-lainclusion-financiera-traves-del-uso-de-la-tecnologia-en-la-selva-peruanadurante-el-2021>, el 6 de enero de 2021.
- Global Findex Database. (2014). *Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World*.

- Gutiérrez Junquera, F. (2016). La Transformación Digital de la Banca ¿Hacia la Banca sin Bancos? LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA BANCA ¿HACIA LA BANCA SIN BANCOS? THE, LXXI(219), 429-456. Obtenido desde:<https://www.proquest.com/docview/1864119546/fulltextPDF/AD0DE4AB6A2C4061PQ/1?accountid=37408>.
- Global Findex Database. (2017a). *The Global Findex Database Latin America & Caribbean*.
- Gamarra (2022). Impacto de la transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero en el Perú, 2022. Obtenido desde: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98384>
- Güngen, A. R. (2018) Financial Inclusion and Policy-Making: Strategy, Campaigns and Microcredit a la Turca. *New Political Economy*, 23:3, 331-347, DOI: 10.1080/13563467.2017.1349091.
- Gil, S., Pasquel, J., Rodríguez, G. y Manrique, J. (2021). *Competencias para el liderazgo efectivo de la transformación digital en empresas del sistema financiero* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Escudero, F. (2015). Transformación Digital en el Perú. [https://www.ey.com/es\\_pe/consulting/madurez-digital-en-peru-2019](https://www.ey.com/es_pe/consulting/madurez-digital-en-peru-2019)
- Haddad, C. y Hornuf, L. (2019). The emergence of the global fintech market : economic and technological determinants. 81–105. Recuperado el 13 de octubre de 2022 de: <https://doi.org/10.1007/s11187-018-9991-x>.
- Hernandez,R,.Fernandez,C,.Baptista,P,.(2014) Metodología de la Investigación, obtenido de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- INEI (2021) Nota de prensa trimestral. Obtenido desde: <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-140-2021-inei.pdf>

- Jatic, Sead, Ilic, M., Miletic, L. y Markovic, A. (2017). Strategy of Swiss Banking Sector towards Digitalization Trends. *International Journal of Economics and Law* 61: 61–72.
- Kabakova, O. y Plaksenkov, E. (2018). Analysis of factors affecting financial inclusion: Ecosystem view. *Journal of Business Research*, 89(June 2017), 198–205. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.01.066>
- Klaus Schwab (2016) The fourth industrial revolution, obtenido: [https://law.unimelb.edu.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0005/3385454/Schwab-The\\_Fourth\\_Industrial\\_Revolution\\_Klaus\\_S.pdf](https://law.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0005/3385454/Schwab-The_Fourth_Industrial_Revolution_Klaus_S.pdf)
- KPMG. (2017). Value of Fintech. *City of London*, (October), 1–71. Recuperado el 13 de octubre de 2022 de: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/uk/pdf/2017/10/value-of-fintech.pdf>
- Kotler y Asmstrong (2013). Fundamentos de Marketing. Obtenido: [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Kotarba, M. (2018). Digital transformation of business models. *Foundations of Management*, 10(1), 123-142. <https://doi.org/10.2478/fman-2018-0011>
- Lee, I. y Jae, Y. (2018). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. *Business Horizons*, 61(1), 35–46. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.09.003>.
- Núñez, M. y Barrientos, R. (2019). Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú (tesis de maestría). ESAN, Lima, Perú.
- Mărăcine, V., Voican, O. y Scarlat, E. (2020). The Digital Transformation and Disruption in Business Models of the Banks under the Impact of FinTech and BigTech. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 14(1) 294-305. <https://doi.org/10.2478/picbe-2020-0028>

- Moffat, Leon. (2017). The Relationship between Technological Advancements and Operational Efficiency of Commercial Banks in Kenya (tesis de maestría). University of Nairobi, Nairobi, Kenya.
- Mushtaq, R. y Bruneau, C. (2019). Microfinance, financial inclusion and ICT: Implications for poverty and inequality. *Technology in Society*, 59(May), 101154. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101154>.
- OCDE. (2017). OECD Digital Economy Outlook. Recuperado el 13 de octubre de 2022 de: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264276284-en%0AISBN>
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>
- Quincho, T. (2021) El impacto de la recesión económica ocasionada por la pandemia de Covid-19 en la inclusión financiera del Perú. *Revista de la Universidad Roosevelt* 6(1). DOI: <https://doi.org/10.47186/visct.v6iS1.79>.
- Rojas, R. (2020). Transformación digital es necesaria para una verdadera inclusión financiera y hacer frente al COVID-19. Lima, Perú: Grupo Stakeholders SAC. Recuperado el 14 de octubre de: <https://stakeholders.com.pe/covid-19/transformacion-digital-necesaria-una-verdadera-inclusion-financiera-frente-al-covid-19/>.
- Rogers, D. L. (2016). The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age. <https://books.google.nl/books?id=LsF1CwAAQBAJ>
- Red Summa (2016) La Transformación Digital y la IV Revolución Industrial-© RED SUMMA. 1-10. [https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/recursos\\_premium/programa-habilidades/pdf/transformacion\\_digital/contenido1/lectura1.pdf](https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/recursos_premium/programa-habilidades/pdf/transformacion_digital/contenido1/lectura1.pdf).
- Schueffel, Patrick. (2017). Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. *Journal of Innovation Management* 4: 32–54.

- SBS (2022) Dimensiones de la inclusión financiera.  
<https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera>
- Sanchez (2016) Transformación y Innovación digital. Obtenido:  
<https://www.incipy.com/ebooks/transformacion-digital.pdf>
- Tan, N., Tuyet, H., Son, N. y Hoang, L. (2021). The Impact of Digital Transformation on the Economic Growth of the Countries. In *Prediction and Causality in Econometrics and Related Topics*. Edited by Nguyen Ngoc Thach, Doan Thanh Ha, Nguyen Duc Trung and Vladik Kreinovich. ECONVN 2021. Studies in Computational Intelligence. Cham: Springer, vol. 983.
- Thakor, A. V. (2019). *Fintech and banking: What do we know?* (July).  
<https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.100833>.
- Vasiljeva, T. y Lukanova, K. (2016). Commercial banks and fintech companies in the digital transformation: challenges for the future. *Journal of Business Management*, (11), 25–34.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems* 28: 118–44.
- Wiradinata, T. (2018). Mobile Payment Services Adoption: The Role of Perceived Technology Risk. *2018 International Conference on Orange Technologies, ICOT 2018*, 1–5. <https://doi.org/10.1109/ICOT.2018.8705859>
- Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2016). The FinTech phenomenon: antecedents of financial innovation perceived by the popular press. *Financial Innovation*, 2(1). <https://doi.org/10.1186/s40854-016-0036-7>.

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de categorización apriorística.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CÓDIGOS
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera la transformación digital contribuye a la inclusión financiera en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1. ¿De qué manera la innovación digital contribuye al acceso de los servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022? 2. ¿De qué manera la innovación digital contribuye al uso de los servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022? 3. ¿De qué manera la experiencia del cliente contribuye a la calidad de los servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar de que manera la transformación digital contribuye a la inclusión financiera en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 1. Analizar de que manera la innovación digital contribuye al acceso de los servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022. 2. Analizar de que manera innovación digital contribuye al uso de los servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022. 3. Analizar de que manera la experiencia del cliente contribuye a la calidad de los servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022.</p>	<p>1. Transformación digital en cajas municipales</p> <p>2. Inclusión financiera en cajas municipales</p>	<p>1.1. Innovación digital</p> <p>1.2. Experiencia del cliente</p> <p>2.1. Acceso a servicios financieros</p> <p>2.2. Uso de servicios financieros</p> <p>2.3. Calidad de los servicios financieros</p>	<p>Impacto positivo</p> <p>Aplicaciones</p> <p>Página Web</p> <p>Créditos</p> <p>Ahorros</p> <p>Seguros</p> <p>Asesoramiento</p>

## Anexo 2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

### Matriz de categorización.

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Técnica/Instrumento
Analizar de que manera la transformación digital contribuye a la inclusión financiera en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022.	Analizar de que manera la innovación digital contribuye al acceso de servicios financieros en cajas municipales de ahorro y crédito, distrito de Andahuaylas, 2022.	1. Transformación digital en cajas municipales	1.1. Innovación digital	Entrevista
			1.2. Experiencia del cliente	
			2. Inclusión financiera en cajas municipales	2.1. Acceso a servicios financieros
2.2. Uso de servicios financieros.	Guion de la entrevista			
2.3. Calidad de los servicios financieros				

### Anexo 3. Instrumento

#### Guía de Entrevista acerca de Transformación Digital e Inclusión Financiera en Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

Preguntas de investigación
1. Respecto a la transformación digital en Cajas Municipales ¿Conoce usted que en la Caja Municipal donde labora usted sobre algún producto o servicio de innovación digital y como esto está impactando positivamente a la inclusión financiera?
2. Respecto a la inclusión financiera ¿Cómo la innovación digital está contribuyendo al acceso a servicios financieros en Cajas Municipales?
3. ¿Cómo la innovación digital está contribuyendo al uso de los servicios financieros en Cajas Municipales?
4. ¿Cómo la experiencia del cliente está contribuyendo a la calidad de los servicios financieros en Cajas Municipales?

### *División de las categorías*

---

Categorías	Subcategorías	Preguntas de investigación
1. Transformación digital	1.1. Innovación digital	1. Respecto a la transformación digital en Cajas Municipales ¿Conoce usted que en la Caja Municipal donde labora usted sobre algún producto o servicio de innovación digital y como esto está impactando positivamente a la inclusión financiera?
	1.2. Experiencia del cliente	
2. Inclusión financiera	2.1. Acceso a servicios financieros	2. ¿Cómo la innovación digital está contribuyendo al acceso a servicios financieros en Cajas Municipales?
	2.2. Uso de servicios financieros.	3. ¿Cómo la innovación digital está contribuyendo al uso de los servicios financieros en Cajas Municipales?
	2.3. Calidad de los servicios financieros	4. ¿Cómo la experiencia del cliente está contribuyendo a la calidad de los servicios financieros en Cajas Municipales?

---

## Índice de abreviaturas

AML: Aprendizaje automático para la lucha contra el lavado de dinero

BigTech: Gigantes tecnológicos

BIM: metodología de trabajo colaborativa para la creación y gestión de un proyecto de construcción

CMAC: Cajas municipales de ahorro y crédito

COVID-19: Enfermedad por coronavirus del año 2019

e-KYC: Conoce a tu cliente vía on line

FinTech: Tecnología financiera

GMM: MÉTODO generalizado de los momentos

KYC: Conoce a tu cliente

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

ONU:

RegTech: Reducción del riesgo de cumplimiento

RPA: Automatización de procesos robóticos

SGMM: Sistema

UTAUT2: Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología 2

**CUADRO DE RESUMEN DE ENTREVISTAS**

#	Preguntas de Entrevista a Expertos	Entrevistados	Resumen de Respuestas
1	Respecto a la transformación digital en Cajas Municipales ¿Conoce usted que en la Caja Municipal donde labora usted sobre algún producto o servicio de innovación digital y como esto está impactando positivamente a la inclusión financiera?	1	Mediante la aplicación "Apps Caja Piura) para realizar operaciones diversas busca dar facilidades para los clientes
		2	La aplicación Wayki que permite desembolsar créditos, aperturar cuentas y otros busca dar rapidez de acceso y uso al cliente
		3	Aplicación Caja Arequipa móvil y Banca por Internet permite realizar diversas operaciones busca captar nuevos clientes jóvenes
		4	Aplicación Caja Huancayo apps permite desembolsar prestamos, apertura de cuentas y otros que busca captar nuevos clientes
		5	Aplicación Caja Trujillo móvil y Pagina Web permite transferencias, pagos y otros busca dar facilidades de realizar operaciones al cliente
		6	Apliacación Caja Ica apps permite pago de créditos, transferencias y otros busca tener mayor presencia en el entorno digital
2	Respecto a la inclusión financiera ¿Cómo la innovación digital está contribuyendo al acceso a servicios financieros en Cajas Municipales?	1	la Innovación digital mediante el uso de la tecnología digital está contribuyendo en dar mayor disponibilidad de canales de atención disponibles
		2	la tecnología digital está creando nuevos canales alternativos y está contribuyendo a mayor acceso de servicios financieros
		3	La Banca Digital esta creando nuevos puntos de acceso para dar servicios financieros y está contribuyendo a mayor acceso de servicios financieros
		4	la Billetera electrónica y las aplicaciones están permitiendo nuevas formas de acceso a servicios financieros y está contribuyendo positivamente
		5	Las aplicaciones financieras están permitiendo a realizar mayores transacciones financieras y generar nuevos clientes para las Cajas
		6	Los Fintech en alianza con las Cajas Municipales permitirían mayor oferta de acceso a servicios financieros y contribuyen positivamente
3	¿Cómo la innovación digital está contribuyendo al uso de los servicios financieros en Cajas Municipales?	1	La innovación digital mediante la tecnología digital está permitiendo mayor frecuencia de uso de servicios financieros y facilitando la inclusión financiera
		2	La tecnología digital permite tener mayor uso de servicios financieros por el alcance que se tiene para las personas y familias
		3	La banca digital tiene una ventaja para realizar operaciones en forma rápida y fácil lo cual está permitiendo mayor uso de servicios financieros
		4	La billetera electrónica permite transferencia y pagos de forma rápida lo cual está contribuyendo al mayor uso de servicios financieros
		5	Las aplicaciones móviles permiten realizar operaciones financieras con facilidad lo cual está contribuyendo al mayor uso de servicios financieros
		6	Las empresas tecnológicas en alianza con las CMACs está permitiendo la rapidez y facilidad de uso de los servicios financieros
4	¿Cómo la experiencia del cliente está contribuyendo a la calidad de los servicios financieros en Cajas Municipales?	1	Los clientes tienen confianza en las aplicaciones lo cual está contribuyendo a la calidad de los servicios financieros
		2	Los usuarios de billetera electrónica tienen confianza en estas tecnologías digitales lo cual es contribuyendo a la calidad de los servicios financieros
		3	Los clientes desde su experiencia tienen expectativas buenas sobre las aplicaciones lo cual está contribuyendo a la calidad de los servicios financieros
		4	Los clientes valoran la utilidad de las tecnologías digitales lo cual está contribuyendo a la calidad de los servicios financieros
		5	Los clientes valoran la seguridad que tienen las tecnologías digitales cuando realizan las transacciones financieras
		6	Los clientes valoran la tecnología digital de la Caja para realizar sus operaciones lo cual está contribuyendo a la calidad de los servicios financieros

## Anexo 4. Validación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)

#### I. DATOS GENERALES:

1.1. Nombres y Apellidos del experto: **Dr. Jenry SALAZAR GARCES**

1.2. Cargo e Institución donde trabaja: Miembro de Jurado y Docente de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; experto validador de instrumentos de recojo de información.

1.3. Instrumento evaluado: **GUÍA DE ENTREVISTA ACERCA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INCLUSIÓN FINANCIERA EN CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO**

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico.					X
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas.					X
Consistencia	Basados en aspectos técnicos-científicos de la tecnología educativa.					X
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico.					X
<b>TOTAL</b>						<b>100</b>

#### II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

FECHA: 17 de octubre de 2022

NOMBRE: Ph. Dr. Jenry SALAZAR GARCES

DNI N° 02794821



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Nombres y Apellidos del experto: Dra. Martha Rocío GONZALES LOLI

1.2. Cargo e Institución donde trabaja: Docente en Pre y Post grado en UNFV, UNMSM y Univ. Norbert Wiener; Doctora en Derecho, Post Doctorado de Didáctica en la Investigación Científica, con publicación de Libros sobre Investigación, Artículos indexados y de Especialidad, con experiencia como Revisora, Asesora y Jurado de Tesis de Postgrado.

1.3. Instrumento evaluado: GUÍA DE ENTREVISTA ACERCA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INCLUSIÓN FINANCIERA EN CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Está formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico.					X
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa.					X
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico.					X
<b>TOTAL</b>						<b>100</b>

**II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado

El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

FECHA: 17 de octubre de 2022

NOMBRE: Martha Rocío Gonzales Loli

DNI N° 08196942



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Nombres y Apellidos del experto: Dr. Marcos Walter ACOSTA MONTEDORO

1.2. Cargo e Institución donde trabaja: Docente de Posgrado y Pregrado de diversas áreas, carreras y universidades; Investigador Científico; Experto en redacción de documentos científicos para diversas universidades; Experto en diseño, creación y adaptación de instrumentos de recojo de información científica.

1.3. Instrumento evaluado: GUÍA DE ENTREVISTA ACERCA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INCLUSIÓN FINANCIERA EN CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Responde al avance científico y tecnológico.					X
Organización	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos de la tecnología educativa.					X
Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicaciones y dimensiones.					X
Metodología	La investigación responde al propósito del diagnóstico.					X
TOTAL						100

**II. OPINIÓN SOBRE LA APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado

El instrumento debe mejorarse antes de su aplicación

NOMBRE: Dr. Marcos Walter Acosta Montedoro

DNI N° 07008061

FECHA: 17 de octubre de

2022



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Transformación digital e inclusión financiera en Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, distrito de Andahuaylas, 2022.", cuyo autor es CHIPANA HUAYHUAS RUBERLI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 09 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME <b>DNI:</b> 09225053 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1241-2785	Firmado electrónicamente por: AJZUNIGAC el 09- 01-2023 21:25:55

Código documento Trilce: TRI - 0515664