



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios en
una entidad bancaria de la Provincia de Urubamba, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios – MBA

AUTORA:

Robles Palomino, Lisseth Julissa (orcid.org/0000-0003-4018-4700)

ASESORAS

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

Mg. Ortiz Guillen, Mirtha Patricia (orcid.org/0000-0003-0298-5301)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis adoradas hijas, Lisseth y Alondra, Este logro de mi tesis de maestría está dedicado a ustedes, mis grandes motivadoras. Cada paso en este camino ha sido impulsado por el amor y el deseo de brindarles un futuro lleno de oportunidades.

Vuestras sonrisas y apoyo incondicional han sido mi fuerza en los momentos difíciles. Espero que este logro les inspire a perseguir sus propias metas con pasión y determinación.

Con amor y gratitud,

Agradecimiento

A mi maestra, Dra. Liz Robladillo,

Mi más profundo agradecimiento por su guía invaluable y apoyo durante mi tesis de maestría. Su experiencia y orientación han enriquecido mi trabajo y me han inspirado a superar desafíos. ¡Le agradezco de corazón por su contribución invaluable!



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios en una entidad bancaria de la Provincia de Urubamba, 2023.", cuyo autor es ROBLES PALOMINO LISSETH JULISSA, 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.

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL DNI: 09217078 ORCID: 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 07-08-2023 07:18:38

Código documento Trilce: TRI - 0611620



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROBLES PALOMINO LISSETH JULISSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios en una entidad bancaria de la Provincia de Urubamba, 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
ROBLES PALOMINO LISSETH JULISSA DNI: 41714372 ORCID: 0000-0003-4018-4700	Firmado electrónicamente por: LROBLESPA83 el 22- 08-2023 07:10:03

Código documento Trilce: INV - 1267343

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la variable inclusión financiera y sus dimensiones	22
Tabla 2 Distribución de la variable canales de atención y sus dimensiones	23
Tabla 3 Distribución de la variable inclusión financiera y sus dimensiones	24
Tabla 4 cruce entre el uso del sistema financiero y canales de atención	25
Tabla 5 cruce entre el acceso al sistema financiero y canales de atención	26
Tabla 6 cruce entre el bienestar financiero y canales de atención	27
Tabla 7 cruce entre la calidad del servicio financiero y canales de atención	28
Tabla 8 Prueba de normalidad	29
Tabla 9 Correlaciones entre la inclusión financiera y la variable canales de atención	30
Tabla 10 Correlaciones entre el uso del sistema financiero y la variable canales de atención	31
Tabla 11 Correlaciones entre el acceso al sistema financiero y la variable canales de atención	32
Tabla 12 Correlaciones entre el bienestar financiero y la variable canales de atención	33
Tabla 13 Correlaciones entre la calidad del servicio financiero y la variable canales de atención	34
Tabla 14 Operacionalización de la variable inclusión financiera	53
Tabla 15 Operacionalización de la variable canales de atención	54
Tabla 16 Análisis de fiabilidad	87

Resumen

Esta tesis se enmarcó en la línea de investigación gerencias funcionales. El objetivo fue determinar la relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios en una entidad bancaria de la provincia de Urubamba. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional y metodología cuantitativa. La población estuvo conformada por los usuarios de una entidad bancaria. La muestra fue de 279 usuarios. La técnica para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados mostraron una relación directa y significativa entre la inclusión financiera y los canales de atención, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,333** con un p_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva alta. Esto demuestra que los usuarios que tienen mayor inclusión financiera también utilizan más los canales de atención. Estos hallazgos respaldan la importancia de promover la inclusión financiera y mejorar la calidad del servicio para fomentar el uso de los canales de atención. Se recomienda considerar factores políticos, socioeconómicos y tecnológicos, y utilizar avances tecnológicos para promover la inclusión financiera y mejorar los canales de atención.

Palabras clave: inclusión financiera, canales de atención, tecnología, usuarios

Abstract

This thesis was framed in the line of research functional management. The objective of the research was to determine the relationship between financial inclusion and alternative channels of a banking entity in the province of Urubamba, 2023. The research was of basic type, with non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of users of a bank. The sample consisted of 279 users. The technique used for information collection was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the financial inclusion variable consisted of 20 items and the questionnaire to measure the alternative channels variable consisted of 15 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the variable financial inclusion is directly and significantly related to the variable alternative channels, with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.333** with a calculated p_valor of 0.000, which allowed the verification of the hypothesis concluded, concluding that the relationship between the variables is positive. high.

Keywords: financial inclusion, alternative channels, technology, users

I. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo el COVID-19 fue el determinante para la adopción generalizada de servicios financieros digitales, con un enfoque particular en brindar a los hogares de bajos ingresos acceso a dinero móvil y beneficios bancarios en línea. Esta inclusión financiera facilitada por los servicios financieros digitales tiene el potencial de promover el crecimiento económico de las naciones, siendo las más beneficiadas aquellas que poseen mayores recursos tecnológicos y digitales (Rahayu et al., 2023).

Para Demirguc-Kunt et al. (2018) la inclusión financiera ha surgido como un elemento crucial para aliviar la pobreza y ampliar las oportunidades, particularmente en regiones con accesibilidad limitada. Para lograr la inclusión financiera, es imperativo que los proveedores de servicios financieros ofrezcan productos bancarios que sean asequibles y fáciles de obtener, acompañados de geomarketing y evaluaciones de riesgo confiables. La importancia de la inclusión financiera se manifiesta en su integración en las políticas públicas a nivel mundial, ya que facilita el ingreso de personas de bajos ingresos al sistema financiero. Esto, a su vez, ayuda en la realización de los objetivos de desarrollo sostenible, incluida la reducción de la pobreza, el progreso de la salud y la educación, el crecimiento económico y la igualdad de género (Sánchez y Palacio, 2021).

La pandemia ha tenido un impacto mixto en el uso de los servicios financieros en Perú. Si bien ha llevado al crecimiento de algunos servicios populares, también ha expuesto las desigualdades digitales y ha obstaculizado el crecimiento de los menos populares. Para abordar estas disparidades, el gobierno implementó medidas regulatorias, como políticas de inclusión financiera, dirigidas a ciudadanos mayores de 18 años. Además, enfatizó la gestión de transferencias de dinero a través de bancos como un medio para promover la inclusión financiera, además, el gobierno proporcionó recursos técnicos y financieros para mejorar los programas sociales, asegurando que se satisfagan las necesidades de la población y se brinden servicios de calidad en tiempo y forma (Vargas, 2021)

El Banco de la Nación impulsa la inclusión financiera, la bancarización y la descentralización en el país mediante la entrega de productos y servicios bancarios a través de sus diversos canales de atención presencial y a distancia en diferentes

sectores del Perú. En 2021, el número total de transacciones (incluidas las consultas) atendidas por el Banco de la Nación a través de diferentes canales fue de 657 millones, un aumento interanual del 25,0%. El crecimiento del volumen de negocio en los últimos cinco años se debe a: a) un gran aumento en el número de consultas en los canales digitales (apps, banca móvil e internet). b) Uso más frecuente de canales de atención presenciales (cajeros automáticos, agentes) (Memoria Anual 2021).

Los canales digitales son una manera de satisfacer las necesidades de los clientes bancarios. Además, también se puede utilizar para vender productos con la misma rapidez y seguridad que un banco, como abrir una cuenta, pagar deudas y solicitar una tarjeta de crédito. Y todo esto se puede hacer desde una computadora, tableta o teléfono móvil desde cualquier parte del mundo (Banco de Crédito del Perú [BCP], 2023). La iniciativa que enfatiza los canales de atención se puede atribuir a la amplia gama de necesidades de la población, especialmente en áreas de difícil acceso sin oficinas bancarias. Algunos canales, incluidos los agentes multired: como tiendas, almacenes, ferreterías y farmacias, pueden atender a más personas a través de diferentes canales de atención, brindando servicios transaccionales como banca en línea, banca móvil y aplicaciones.

A nivel local, la mayoría de los usuarios clientes desconfían y no comprenden cómo funcionan los distintos canales de atención. No se sienten cómodos usando sus teléfonos móviles para enviar dinero, o no confían en que alguien que conteste a un agente multired deposite dinero en su cuenta de ahorros. Pero después de la pandemia, muchas personas se dieron cuenta de que el uso de canales de atención puede hacer que sus vidas sean más fáciles y sencillas, ya que ahorran tiempo y dinero al realizar negocios en varios canales de atención. En resumen, el uso de canales de atención: optimizan el tiempo del cliente, utilizan nuevos productos para maximizar la eficiencia del personal de la oficina de campo y son muy amigables.

Ante lo expuesto, se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023? y también se formulan los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención? b) ¿Cuál es la relación entre el acceso

al sistema financiera y los canales de atención? c) ¿Cuál es la relación entre el bienestar financiero y los canales de atención? d) ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención?

Como justificación teórica, la presente investigación nace de la necesidad de obtener información objetiva sobre la relación que existe entre los canales de atención y la inclusión financiera. En la actualidad las entidades bancarias centran su atención en incrementar la inclusión financiera por ende brindan una variedad de productos y servicios que pueden ser utilizados a través de los diversos canales de atención, logrando la empresa genere una mayor rentabilidad (Fernández, 2020).

Como justificación metodológica, para lograr alcanzar los objetivos en la presente investigación, se utilizaron herramientas como: la entrevista, el cuestionario y las encuestas. Además, los resultados se constituyeron para el estudio de la relación de los canales de atención y la inclusión financiera de la provincia Urubamba (Fernández, 2020). Como justificación práctica, porque permitirá que la agencia bancaria de la provincia de Urubamba logre que los clientes / usuarios conozcan y realicen operaciones en los diversos canales de atención logrando una mejor inclusión financiera (Fernández, 2020).

De manera, que se estableció como objetivo principal lo siguiente: Determinar la relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023, y también se formulan los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención. b) Determinar la relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención c) Determinar la relación entre el bienestar financiero y los canales de atención d) Determinar la relación entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención.

En cuanto a la Hipótesis general: Existe relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023, y también se formulan los siguientes objetivos específicos: a) Existe relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención b) Existe relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención **c) Existe relación entre el**

bienestar financiero y los canales de atención d) Existe relación entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención.

II. MARCO TEÓRICO

En un contexto internacional, algunos estudios que respaldan este trabajo, Bayona y Baron (2022) realizaron una investigación documental sobre el estudio de las Fintech y su contribución a la inclusión financiera. Sus hallazgos revelaron un aumento en el dinamismo de las empresas Fintech, con una tasa de crecimiento del 36% de 237 empresas en 2017 a 322 en 2020. Estos desarrollos se consideran una oportunidad para dinamizar la economía colombiana, que históricamente se ha orientado hacia el sector primario.

Rosales (2022) examinó el vínculo entre la infraestructura financiera mexicana y la inclusión financiera, midiendo la accesibilidad a través de varios canales de acceso. Los hallazgos revelaron que las cuentas de banca múltiple (MB) aumentaron significativamente en todos los canales de acceso, mientras que las entidades de ahorro y crédito popular (EACP) vieron una correlación positiva solo con sus sucursales. Además, señalaron que los corresponsales bancarios mostraron poca evidencia estadística de un impacto en la inclusión financiera para ambos géneros. El estudio también destacó la creciente importancia de la banca móvil, ya que surgió como un medio efectivo para mejorar la inclusión financiera.

Gómez et al. (2021) analizaron las tres variables económicas de crecimiento, estabilidad e inclusión financiera, el estudio es de carácter macro ya que fue analizado en un periodo de 10 años sobre una muestra de 71 países. Este estudio El método adoptado es un método cuantitativo, estableciendo un modelo econométrico de datos de panel, tomando como variable dependiente el crecimiento económico, como variables independientes la inclusión social y la estabilidad financiera, y añadiendo un término de error.

Castrillón-Hernández (2021) tuvo como propósito analizar los aspectos de la inclusión financiera y el uso de alternativas digitales. El trabajo fue cuantitativo, descriptivo. Concluyendo que la pandemia ha estimulado un crecimiento significativo en la accesibilidad y el uso de productos financieros entre la población en general. Como resultado, las personas recurrieron a los canales digitales y las nuevas tecnologías para satisfacer sus necesidades financieras, este cambio ha tenido un impacto positivo en la inclusión financiera y respalda los objetivos propuestos por el ministerio para beneficiar al público.

Lozano y Sanabria (2020), con el objetivo de identificar los componentes determinantes de la inclusión y educación financiera, teniendo en cuenta las entidades microfinancieras de Colombia y su aporte al desarrollo económico. Para ello, aplica e idea un enfoque de tipo fundamental a nivel de interpretación, utilizando un diseño tipo panel no experimental. La conclusión es que el determinante del acceso a los productos crediticios es la educación. Así, los hallazgos del estudio permiten ayudar a comprender las variables de éxito e inclusión financiera que contribuyen al crecimiento de los países generando bienestar para que los productos y/o servicios satisfagan sus necesidades y expectativas.

Carballo y Dalle-Nogare (2019) estudiaron la tecnología financiera o Fintech y su impacto en la inclusión financiera, para lo cual revisan la literatura, en particular las microfinanzas, utilizando como método los estudios de caso, concluyeron los autores con base en investigaciones realizadas en México, Chile y Perú. que, a pesar de los importantes avances en el desarrollo de la tecnología digital, la brecha entre las poblaciones vulnerables de estos países aún no se ha reducido.

En cuanto al contexto nacional, Espinoza (2022) tuvo como propósito examinar la conexión entre la utilización de herramientas digitales y el nivel de calidad en los servicios bancarios dentro de la región de Huaraz. Empleando una metodología cuantitativa sencilla, el estudio finalmente determina que existe una correlación de $Rho = 0.909$, entre la presencia de herramientas digitales y la calidad general del servicio. En consecuencia, los hallazgos plantean la propuesta de que, a través de la mejora de la gestión de herramientas digitales, el banco tiene el potencial de ofrecer un servicio de mayor calidad a la población local.

En un estudio realizado por Smith (2021), su objetivo se centró en examinar la correlación entre la inclusión financiera y el empleo informal en el contexto de la pobreza monetaria. El método de investigación utilizado fue un enfoque explicativo cuantitativo deductivo, empleando el método econométrico FGLS con efectos fijos. Los resultados indicaron que aumentar la inclusión de grupos marginados en las provincias peruanas puede conducir a una disminución de la pobreza monetaria al reducir el empleo informal.

Salas (2021) realizó una indagación a usuarios sobre inclusión financiera y los factores de éxito del Banco Nacional Regional en Arequipa. Empleando un diseño cuantitativo, no experimental, el estudio utilizó un nivel fundamental de análisis, enfatizando las correlaciones variables. La investigación, que tomó una muestra de 218 colaboradores, confirmó la relación de variables propuesta con un coeficiente de correlación $\rho = 0,507$ y p_valor de 0,05, lo que muestra una correlación positiva entre las variables.

Huaynapomas (2021) se propuso investigar la correlación entre la gestión tecnológica y el uso de canales digitales en el Banco de la Nación. La metodología de investigación adoptada fue cuantitativa y correlacional. Los resultados muestran una relación directa y significativa entre la gestión tecnológica y uso del canal digital, con un valor Rho de Spearman de 0,885 y $p = 0,000$. Además, el estudio estableció una alta relación entre variables y dimensiones, apoyando las hipótesis específicas. El estudio concluye que la gestión de la tecnología puede ser un recurso valioso para agilizar las operaciones y los procedimientos del canal digital.

En un artículo realizado por Córdova (2019) el objetivo era medir el efecto de canales de atención como cajeros automáticos, agentes virtuales y banca en línea en la gestión del tiempo en instituciones financieras. El estudio encontró que los canales digitales tuvieron un impacto favorable, reduciendo significativamente los tiempos de espera de los clientes según el tipo de boleto. Adicionalmente, una campaña publicitaria atrajo y retuvo exitosamente a los clientes, mejorando su lealtad a la institución.

El estudio realizado por Álava (2019) tuvo como objetivo establecer una conexión entre el desarrollo del Banco de la Nación y la inclusión financiera. Este estudio descriptivo y correlacional, de carácter no experimental, descubrió una correlación significativa y positiva entre las dos variables. El coeficiente r fue de 0,951 indica una fuerte relación. Además, el coeficiente de determinación, que revela que el 90,4% del desarrollo local está influenciado por la inclusión financiera del BN, refuerza aún más este hallazgo.

Un estudio realizado por Jiménez (2019) buscó evaluar la satisfacción del cliente en relación con los canales de atención de atención del BN en el municipio de Bagua Grande. Los resultados indicaron que las cuatro dimensiones de los

canales de atención, es decir, los agentes multired, banca en línea, banca móvil y cajeros automáticos, demostraron un nivel de desempeño razonable y satisfactorio. Los análisis muestran que los usuarios de BN están satisfechos con sus servicios digitales, con un 48,6 % de cajeros automáticos, un 45,7 % de banca móvil y un 60 % de servicios de banca en línea con calificaciones de comentarios positivos. Los agentes multired convencionales tienen un nivel de satisfacción del 52,9%. Además, el estudio reveló que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables fue de 0,88.

Gonzales (2018) realizó un estudio para explorar la adopción y el avance de la banca electrónica entre los clientes. Incorporando nueva tecnología, la banca electrónica ofrece una alternativa a la banca tradicional, permitiendo a los clientes realizar transacciones a través de su computadora o móvil. El estudio reveló que muchos clientes no utilizan la banca electrónica debido a la falta de información sobre los servicios disponibles y una cultura bancaria tradicional profundamente arraigada. Además, la edad del cliente también influye en la adopción de la banca electrónica. El estudio concluyó la relación entre variables y dimensiones con un coeficiente de correlación $\rho = 0,86$.

La investigación de Díaz (2018) denomina la evolución del canal de autoservicio de la banca electrónica en el Perú, con la finalidad de mejorar la experiencia del cliente en el momento en que el cliente necesita un producto o servicio, las principales conclusiones muestran que lo que se busca es la tranquilidad de que cada vez son más las personas que usan los canales de autoservicio, como si alguien estuviera atendiendo físicamente, hará que la sucursal esté menos concurrida y se convierta en un banco puramente electrónico. Estadísticamente, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,85, demostrando una relación significativa entre el uso de canales de atención y la atención al cliente.

En cuanto a la epistemología de la investigación para la variable inclusión financiera, la teoría de los recursos y las capacidades, propone que el funcionamiento interno de una organización está influenciado por los recursos y habilidades a su disposición. Para obtener una ventaja competitiva, las empresas deben desarrollar capacidades extraordinarias y duraderas. Al poseer recursos

escasos y habilidades que no son fácilmente alcanzables o replicables, las empresas pueden beneficiarse de una importante ventaja competitiva. Al capitalizar estas fortalezas, las empresas deben alinear sus estrategias para aprovechar al máximo las oportunidades, minimizar los riesgos y superar las debilidades (Franch, G., y Chacur, A. 2007)

Teoría de la información asimétrica, según Stiglitz et al. (2001), el concepto de información asimétrica propone que una falla de mercado surge cuando las personas o entidades involucradas en transacciones económicas carecen de información esencial. Esta falta de información crea condiciones desfavorables para los participantes, lo que genera distorsiones en los precios y un aumento del riesgo. En los mercados financieros, las asimetrías de información se traducen en tasas de interés más altas, ya que significan un mayor riesgo en términos de recuperación de capital y rentabilidad.

La idea de inclusión financiera está íntimamente ligada al proceso de digitalización. Al trasladar los procedimientos y operaciones financieros a plataformas informáticas, tanto los bancos como las personas pueden obtener los beneficios. La duración de las transacciones financieras se acorta drásticamente, lo que se interpreta en una disminución de los gastos para los bancos (Florez y Ricra, 2020). Gupta y Kanungo (2022) describen a la porción de la población que duda en ingresar al sistema financiero como la “base de la pirámide”, reconociendo el inmenso potencial de este segmento de mercado. Este fenómeno es especialmente prominente en los países en desarrollo.

Al evaluar los sistemas financieros, Adil y Jalil (2020) proponen tres elementos esenciales: accesibilidad, utilidad y calidad. La accesibilidad se entiende como la facilidad con la que las personas pueden aprovechar los servicios y productos proporcionados por las instituciones financieras formales. La utilidad, por otro lado, se refiere a la utilización real de estas ofertas, considerando el propósito y la frecuencia de su uso. La calidad, por su parte, está determinada por el grado de sofisticación tanto en accesibilidad como en usabilidad, con especial énfasis en la disponibilidad.

Para promover el desarrollo social y económico sostenible, definimos la inclusión financiera como el acceso a los sistemas financieros. Como señala

Sancho (2018), el uso de servicios financieros es un componente clave de esta definición. Además, los establecimientos financieros siguen regulaciones para garantizar que ofrezcan una gama diversa de servicios y productos financieros que satisfagan los requisitos de sus clientes (Al-Eitan et al, 2022).

El concepto de inclusión financiera, tal como lo definen Chen et al. (2022), se refiere a la provisión de servicios financieros formales que cumplen con estándares específicos de educación financiera y protección al consumidor. Estos servicios satisfacen las necesidades financieras y las expectativas de los usuarios y, en última instancia, contribuyen a su bienestar general.

En tanto, Jaramillo et al. (2019) señaló que la inclusión financiera se refiere a un conjunto de estrategias destinadas a combatir la exclusión de los sistemas bancarios y financieros. Abarca una amplia gama de productos y servicios financieros y no financieros que se hacen accesibles a las personas económicamente desfavorecidas. Los servicios financieros incluyen varias opciones de crédito, micro seguros que cubren diferentes riesgos, como peligros relacionados con el clima y muerte, pensiones, productos de ahorro y transferencias de dinero, los servicios no financieros cubren un espectro más amplio y pueden implicar capacitación en áreas como la gestión empresarial, la evaluación de riesgos y la gobernanza.

Además, pueden ofrecer software para la toma de decisiones, asesoramiento experto y experiencia técnica, así como programas de educación y concientización financiera. Al igual que las microfinanzas, la inclusión financiera busca aumentar el acceso a productos y servicios no bancarios accesibles y responsables para las personas que están excluidas de los canales bancarios tradicionales. Con el fin de incluir al mayor número posible de personas en el sistema financiero y proporcionarles servicios bancarios adecuados, se han desarrollado una gama de productos y servicios, siendo el microcrédito el más conocido. Sin embargo, ahora existen servicios financieros que abordan necesidades más allá del microcrédito, como transferencias de dinero, micro ahorros, micro seguros y micro pensiones. Cuando están diseñados de manera efectiva y administrados por entidades acreditadas y responsables, estos productos tienen un potencial significativo para un mayor crecimiento y desarrollo.

La inclusión financiera juega un papel crucial en el empoderamiento de los empobrecidos al brindarles oportunidades para financiar sus empresas, ahorrar para el futuro, mantener a sus familias y mitigar los riesgos que presenta la vida. Este proceso inclusivo es facilitado por una variedad de entidades financieras, incluidas instituciones de microfinanzas (IMF), cooperativas, proveedores de micro seguros y bancos. El objetivo principal de la inclusión financiera es combatir la pobreza, y es imperativo que estas instituciones operen con un fuerte sentido de responsabilidad social. Sin embargo, también enfrentan numerosos desafíos, particularmente para lograr un equilibrio entre atender las necesidades de los desfavorecidos y mantener su propia sostenibilidad económica (Jaramillo et al., 2019).

Respecto a las dimensiones de la inclusión financiera, pues según Jaramillo et al. (2019) indican 4 dimensiones: Dimensión uso del sistema financiero, este enfoque implica utilizar el sistema financiero para ejecutar transacciones monetarias. El sistema financiero juega un papel crucial al facilitar el flujo de recursos necesarios para el crecimiento de empresas económicas tangibles, como la producción y el consumo. Lo logra mediante la transferencia de fondos de personas que poseen una gran riqueza en un momento determinado a aquellos que lo requieren, lo que permite la mitigación y distribución del riesgo (Jaramillo et al., 2019). En tanto, Gómez et al. (2020) destaca las diversas formas en que los usuarios aprovechan diferentes instrumentos financieros para realizar actividades económicas.

Dimensión acceso al sistema financiero, es de destacar que el sistema financiero permite a los usuarios concentrarse en sus actividades financieras, como lo destaca (Jaramillo et al., 2019). Esto es especialmente significativo dado que el sistema financiero llega a zonas remotas donde el acceso a los servicios financieros se ve limitado por diversas contingencias, estas contingencias pueden incluir costos de transacción, requisitos y distancia a los agentes financieros, un problema que puede impedir que las personas utilicen estos servicios (Roa, 2013).

Dimensión de bienestar financiero, según Jaramillo et al. (2019) es una transición fluida en la obtención de servicios y productos, enfocada en la misión de

la organización y garantizando que las necesidades de los usuarios sean satisfechas considerando sus expectativas, lo que finalmente conduce a su satisfacción, para Barrueta (2020), el sistema financiero juega un papel fundamental dentro del estado de bienestar, ya que satisface los requerimientos, deseos y expectativas de sus usuarios, principalmente a través de los corresponsales bancarios.

Dimensión de calidad del servicio financiero, tal como lo describen Jaramillo et al. (2019), existe una situación en la que dos partes llegan a un acuerdo respecto al intercambio de productos y/o servicios. Este acuerdo está de acuerdo con los lineamientos establecidos de inclusión financiera. Estos lineamientos sirven para mejorar el acceso a los productos y servicios financieros proporcionados por diversas entidades. El objetivo principal es abordar los requisitos de los usuarios y al mismo tiempo educarlos sobre cómo utilizar y beneficiarse de manera efectiva de estos servicios financieros.

Respecto a la fundamentación de la variable canales de atención, se consideró, la teoría CRM 2.0 se basa en la consolidación de todas las interacciones de los clientes con una empresa, a través de medios digitales, en un único repositorio de información. Esto se logra mediante el uso de software especializado y adaptado a las necesidades comerciales de la empresa. Al aprovechar esta tecnología, los expertos en marketing pueden obtener una visión más profunda del comportamiento de sus clientes y adaptarse a los cambios en sus patrones de compra. Anticiparse a las necesidades y preferencias de los clientes se convierte en un juego de niños con CRM, lo que permite a las empresas ofrecer soluciones personalizadas de manera proactiva. La implementación de un sistema CRM también puede conducir a una mayor adquisición y lealtad de los clientes, brindando una mayor oportunidad para que las empresas aumenten las ventas. Gracias a los avances tecnológicos, las empresas ahora pueden identificar fácilmente los gustos e intereses de sus clientes (Lelis et al., 2021).

La teoría de la gestión de quejas y reclamos en línea pone un énfasis significativo en la necesidad de mantener una comunicación constante con los clientes en las diversas plataformas digitales de una empresa (Kozinets et al., 2021). La retroalimentación y los comentarios adversos en páginas web de redes

sociales populares como Facebook y Twitter pueden afectar gravemente la reputación de una empresa, lo que puede llevar a los clientes potenciales a buscar opciones alternativas (Bui, 2022). Sin embargo, las empresas ahora pueden programar respuestas automáticas para mitigar el impacto de los comentarios negativos. Si bien este enfoque es útil, siempre debe haber un elemento humano en el servicio al cliente para abordar las inquietudes de los clientes de manera efectiva. Las empresas deben capitalizar sus fortalezas y utilizar las plataformas de redes sociales no solo para promocionar sus productos, sino también para enfatizar su enfoque centrado en el cliente, en el mercado actual, la satisfacción del cliente es crucial para las empresas de todos los sectores (Enholtm et al., 2022)

Con respecto a la variable de canales de atención, Krumsvik et al. (2006) introdujeron un término para describir una gama de software, programas y aplicaciones virtuales que permiten la comunicación continua entre individuos. Este método de comunicación ha ganado una gran popularidad, particularmente dentro del ámbito empresarial, particularmente en el sector financiero, donde existe una gran demanda de servicios económicos. Además, este término engloba diversas herramientas complementarias, como sitios web, mensajería digital, correspondencia virtual y citas en línea, que se emplean en el entorno bancario para ofrecer servicios especializados.

Asimismo, Sahut et al. (2021) se refiere a que los clientes tienen a su disposición diversas opciones para realizar sus transacciones de manera conveniente y eficiente. Esto les permite seleccionar el canal de servicio que se alinea con sus necesidades específicas y el tipo de operaciones que pretenden realizar. Las empresas han implementado numerosos métodos para garantizar que sus clientes puedan acceder fácilmente a la información y los productos que ofrecen.

En la era tecnológica actual, es fundamental que los bancos se digitalicen y prioricen las experiencias personalizadas de los clientes en lugar de verlo como una opción (Zliechovcová, 2018). Al aprovechar la tecnología digital, los bancos pueden mejorar sus capacidades y aumentar las experiencias de los clientes, las organizaciones pueden utilizar software de análisis predictivo sofisticado para

generar lagos de datos, clasificar y examinar flujos de datos y obtener información valiosa sobre la conducta del cliente (Sisira, 2018).

Para construir una comprensión integral de un cliente, se analizan sus datos demográficos, estilo de vida, comportamiento, intereses, antecedentes educativos, eventos importantes de la vida y datos transaccionales. Este enfoque permite a las instituciones financieras obtener una visión de 360 grados de sus clientes, lo cual es crucial para brindar un servicio de alta calidad al cliente (Córdova, 2019) Los clientes modernos utilizan múltiples canales para diversas actividades bancarias, como búsquedas de productos, gestión de cuentas, resolución de problemas y recepción de alertas de inversión o financiación (Marous, 2013).

Los clientes de los bancos modernos interactúan con sus establecimientos financieros a través de plataformas digitales, incluidos los cajeros automáticos. La selección de un canal específico puede contribuir en gran medida en la satisfacción del cliente y los ingresos del banco (Challenging, 2020). Para optimizar los ingresos (o reducir los gastos), los bancos deben determinar la combinación ideal de canales para cada cliente sin afectar negativamente los niveles de compromiso o satisfacción (BBVa Digital, 2020). A medida que los bancos y las oficinas de crédito amplían sus canales de servicio, observan un aumento en las interacciones con los clientes, facilitado por diversas funciones digitales en la gestión. Al ofrecer servicios financieros seguros, estas instituciones brindan a sus clientes tranquilidad en lo que respecta a sus finanzas personales (BBVa, 2021).

Los bancos deben priorizar las relaciones personalizadas con los clientes sobre los números de cuenta para garantizar ganancias a largo plazo (Ditrendia, 2019). Lograr esto requiere invertir en capacidades avanzadas de análisis de datos para extraer, agregar e interpretar datos de interacción de transacciones y consumidores mediante múltiples canales y plataformas de redes sociales. Mediante el uso de esta información, los bancos pueden crear productos y servicios personalizados que se alineen con las preferencias y necesidades de cada cliente. Por ejemplo, BBVA reportó una caída del 50 % en las transacciones de las sucursales físicas, pero un aumento del 80 % en las transacciones del canal digital (ACIS, 2019). Perú ha sido testigo de un aumento notable en la adopción de plataformas digitales desde el inicio de la pandemia. Según el último informe de la

Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), la utilización de la plataforma virtual se ha triplicado en el presente año, superando el uso de canales presenciales convencionales como cajeros automáticos y terminales punto de venta (POS) (Asbanc, 2021).

Respecto a la conceptualización de la variable, cuando se habla de canales de servicio alternativos, estos canales abarcan los diversos métodos que emplean los clientes para realizar sus transacciones de rutina con una empresa de manera automatizada, preestablecida o remota. El objetivo es que estas transacciones ocurran sin la necesidad de la participación directa de un representante de la empresa. Ejemplos de tales canales incluyen cajeros automáticos, plataformas de Internet y dispositivos móviles (Jaimes et al., 2019).

Respecto a las dimensiones de la variable canales de atención, también se enfoca en tres componentes; donde la dimensión p1. Tipo de canal digital, en la actualidad, el uso de computadoras, tabletas y móviles para comunicación, servicios y ventas es muy ventajoso. Los bancos también están desarrollando nuevos productos digitales, especialmente en pagos minoristas, como billeteras digitales, soluciones de pago de proximidad y aplicaciones de transferencia de dinero. Estos diferentes canales facilitan el uso de varias funciones como consultas, transacciones y pagos múltiples, lo que lleva a un uso más frecuente (Jaimes et al., 2019).

Dimensión 2, Motivación para la utilización de canales digitales, en la banca está impulsada por el deseo de reducir los costos financieros y agilizar las transacciones en comparación con los métodos tradicionales cara a cara. El uso de estos productos y canales digitales puede ser una herramienta valiosa para atraer y retener clientes (Jaimes et al., 2019).

Por otro lado, la dimensión 3, motivos por el cual los clientes que no usan el canal digital, se advierten a los clientes que no utilicen canales digitales debido a los riesgos potenciales asociados con el fraude y las estafas, incluida la clonación de tarjetas. Estos indicadores se abordan a través de un enfoque cualitativo (Jaimes et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básico, según la evaluación de Ñaupás et al. (2018) el objetivo fundamental del estudio es explorar la fundamentación teórica de la variable. El objetivo es describir, relacionar o explicar su comportamiento y con ello mejorar la comprensión del sujeto.

Siguiendo los lineamientos y principios de la investigación cuantitativa, este estudio fue diseñado para recolectar y analizar datos para confirmar las hipótesis previamente establecidas. Mediante el uso de mediciones y análisis estadístico, esta investigación tiene como objetivo demostrar las relaciones entre un grupo específico de sujetos (Hernández y Mendoza, 2018).

El nivel de análisis del estudio es correlacional, orientado a determinar la asociación entre variables. En su estudio, Acebes-Sánchez et al. (2019) enfatizan la importancia de distinguir entre relaciones lineales y relaciones causales en el análisis. En concreto, las relaciones examinadas en este caso son lineales y no se han establecido conexiones causa-efecto.

Para medir con precisión las variables y verificar las hipótesis, la investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo. Este método implica el empleo de varios instrumentos para obtener mediciones y luego procesar los resultados a través del análisis estadístico (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación se enfocó en un diseño no experimental, transversal con un enfoque en la observación de los elementos en su entorno natural. Este estudio transeccional implicó el uso de instrumentos para recolectar datos de la muestra una sola vez. La metodología de investigación también incorporó un nivel correlacional para examinar las conexiones entre variables y dimensiones (González et al., 2020)

Para asegurar el cumplimiento de los objetivos se utilizó el método hipotético deductivo. El sistema de hipótesis establecido se sometió a verificación para demostrar su validez (Pochet en 2015).

3.2. Variables y operacionalización

La definición conceptual. La inclusión financiera se puede definir como un estado en el que todos tienen acceso a una amplia gama de servicios financieros, independientemente de su situación económica, estos servicios deben ser de alta calidad, asequibles y fácilmente disponibles para garantizar que se brinden con dignidad y facilidad (Jaramillo et al., 2019).

La definición operacional. La utilización y accesibilidad de un sistema financiero de calidad es un proceso que permite a las personas marginadas alcanzar el bienestar económico y social. La variable inclusión financiera, es cualitativa, de escala ordinal politómica y fue medida mediante tres niveles además se diseñó un cuestionario de 20 ítems.

La definición conceptual: Los canales de atención son diversos métodos a través de los cuales los clientes pueden ejecutar sus operaciones con facilidad y eficiencia. Es importante señalar que los clientes siempre elegirán el canal que mejor se adapte a sus necesidades y operaciones específicas (Jaimes et al., 2019).

La definición operacional: Es el uso de los canales de atención, que se pueden categorizar según el tipo de canal, la motivación y los riesgos asociados al uso de los mismo. Asimismo, la variable canales de atención es cualitativa, con escala ordinal estableciéndose tres niveles, y para su medición se diseñó un cuestionario con 15 ítems.

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

Según Ventura-León (2017) el análisis de un hecho o fenómeno implica la clasificación de sus partes constitutivas a partir de características compartidas. Esta categorización de elementos con cualidades similares es un aspecto fundamental del proceso investigativo. En la presente investigación para la población se consideró a 1000 usuarios que asisten a un banco de la ciudad, la población objeto de estudio es finita, ya que se conoce el número exacto de participantes que comparten características comunes.

Según Otzen y Manterola (2017) el acto de seleccionar una porción de una población para examinarla y clasificarla como una sola entidad se conoce como

procedimiento de muestreo. A su vez, se aplicó un muestreo no probabilístico, este método se fundamenta en la capacidad del investigador para seleccionar individuos en base a su conocimiento y criterio, con el fin de elegir a los participantes más adecuados para el estudio y sus objetivos. La muestra fue de 297 usuarios, que fueron mediante fórmula posterior (Ver anexo 3).

El muestro es un proceso que involucra la experiencia y la racionalidad del investigador para determinar las estimaciones que tienen el mayor peso y significado (Otzen y Manterola, 2017). Para el muestro se aplicó el muestro probabilístico aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio se concibió por medio de una encuesta destinada a recopilar información de manera organizada para medir una determinada variable, facilitando así el análisis de los datos recolectados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Adicionalmente, la técnica de la observación se utilizó con el propósito de monitorear detenidamente un fenómeno, hecho o instancia, obteniendo y documentando información para ser analizada en un momento posterior. Esta técnica es un aspecto crítico de cualquier empresa de investigación, ya que permite la adquisición de una cantidad sustancial de datos. Como tal, la observación juega un papel indispensable en este proceso (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Como instrumento de investigación, el cuestionario sirve como una recopilación de preguntas o ítems que se categorizan según sus dimensiones. Su propósito es recolectar los puntos de vista de la fuerza laboral (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Para el estudio se aplicó dos cuestionarios, para la variable inclusión financiera estará constituido por 20 ítems, organizados en cuatro dimensiones, y la variable canales de atención de los usuarios estará conformado por 15 ítems, organizados en tres dimensiones.

Para garantizar la validez de la investigación, los instrumentos se someten a una prueba que verifica su capacidad para medir con precisión lo que se pretende (Hernández y Mendoza, 2018). La evaluación de los cuestionarios se basó en los criterios establecidos por expertos en la materia correspondiente, quienes determinaron la idoneidad de su uso.

El concepto de confiabilidad se refiere a la capacidad de un instrumento para producir resultados consistentes en toda la población para la que fue diseñado. Para medir la confiabilidad de un instrumento, se encuestó a un grupo piloto de 20 trabajadores y los datos se analizaron utilizando el alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

En cuanto al procedimiento de la investigación este fue de la manera siguiente:

En primer lugar, para facilitar el proceso de socialización de los cuestionarios, se abordó a los individuos que componen la muestra. Se les proporcionó una explicación del objetivo de la investigación y se les animó a participar de forma voluntaria.

En segundo lugar, la recolección de la información se aplicó de la manera física, es decir que se tuvo contacto directo con los usuarios.

Tercero, luego de la recolección de los datos, estos fueron almacenados en el programa Microsoft Excel para su respectivo análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Para dilucidar la metodología empleada en el análisis de datos, es imperativo comprender el proceso paso a paso mediante el cual se extraen datos pertinentes y valiosos del conjunto de información recopilada con el fin de lograr los objetivos de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). El enfoque utilizado para este propósito es el análisis descriptivo, que implica el cálculo de medidas básicas relativas a la composición y distribución de variables. Los resultados de este análisis resultaron invaluable para recopilar datos pertinentes, que se organizaron, tabularon y presentaron. Al completar las encuestas, el investigador organizó los hallazgos dentro de una base de datos estructurada, categorizada de acuerdo con las variables de investigación. En última instancia, los resultados se presentaron mediante una tabla de distribución de frecuencias, clasificada según rangos predeterminados. Además, se empleó el análisis inferencial, empleando pruebas estadísticas que se seleccionan en función de los resultados de la prueba de normalidad realizada con SPSS-25.

3.7. Aspectos éticos

Para llevar a cabo la investigación, se requirió el consentimiento informado de las personas seleccionadas para el grupo de muestra. Este consentimiento indicó que tenían pleno conocimiento de que la información que proporcionaron se utilizó exclusivamente para los fines de la investigación. Una vez otorgado el consentimiento informado, la investigación pudo ser incluida en las bases de datos y repositorios de la Universidad César Vallejo (Gagñay et al., 2020).

Es fundamental señalar que la Ley de Derecho de Autor, D. Leg. No. 822, ordena la observancia de los derechos de autor al preparar este informe. Adicionalmente, se aplicó los estándares internacionales de la séptima edición de la Asociación Americana de Psicología (APA). Estos estándares se complementarán o adaptarán según sea necesario para alinearse con los productos observables de la UCV. En consecuencia, las citas, referencias y demás aspectos relacionados se basarán en los criterios mencionados. Además, el informe se ajustó a las normas éticas y no se utilizó expresiones inapropiadas que puedan desprestigiar o perjudicar a las personas que participaron en la investigación. Además, los resultados obtenidos no fueron manipulados, y las conclusiones a las que se llegue fueron un fiel reflejo de los mismos (Miranda-Novales y Villasís-Keever, 2019).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de la variable inclusión financiera y sus dimensiones

Niveles	V1. Inclusión financiera		D1. Uso del sistema financiera		D2. Acceso al Sistema financiera		D3. Bienestar financiero		D4. Calidad del servicio financiero	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	173	62.0%	171	61.3%	182	65.2%	177	63.4%	178	63.8%
Medio	81	29.0%	91	32.6%	74	26.5%	77	27.6%	88	31.5%
Alto	25	9.0%	17	6.1%	23	8.2%	25	9.0%	13	4.7%
Total	279	100%	279	100%	279	100%	279	100%	279	100%

En la tabla 1, se visualiza que según los encuestados la inclusión financiera se encuentra en un nivel baja con un 62%, en el nivel medio con un 29% y un 9% en el nivel alto. Asimismo, se visualiza los resultados de las dimensiones, D1, según los encuestados señalaron que está en un nivel baja con un 61.3%, nivel medio con un 32.6%, y un 6.1% en el nivel alto, asimismo, la D2 en un nivel baja con un 65.2%, el nivel medio con un 26.5% y el nivel bajo con un 8.2%, para la D3 con un nivel baja con un 63.4%, en el nivel medio 27.6% y con un 9% en el nivel alto, y finalmente la D4 con un 63.8% el nivel baja, con un 31.5% en el nivel medio y un 4.7% en el nivel alto.

Tabla 2*Distribución de la variable canales de atención y sus dimensiones*

Niveles	V1. Canales de atención		D1. Tipo de canal digital		D2. Motivación para el uso de canales de atención		D3. Barreras asociados al uso de los canales de atención	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	166	59.5%	156	55.9%	174	62.4%	159	57.0%
Regular	82	29.4%	95	34.1%	99	35.5%	95	34.1%
Alto	31	11.1%	28	10.0%	6	2.2%	25	9.0%
Total	279	100%	279	100%	279	100%	279	100%

En la tabla 2, se presenta los resultados según la percepción de los encuestados, en el cual señalaron que el uso de los canales de atención se encuentra en un nivel bajo con un 59.5%, y un 29.4% nivel regular, y el 11.1% del nivel alto. Asimismo, se presenta los resultados de las dimensiones es así que, en la D1, está en un nivel bajo con un 55.9%, además de un 29.4% en el nivel regular, y solo un 11.1% del nivel alto, para la D2 se encuentra en un nivel bajo con un 62.4%, en un nivel regular con un 35.5% y solo un 2.2% del nivel alto y finalmente la D3 con un 57% nivel bajo, asimismo en el nivel regular obtuvo un 34.1% y el 9% en el nivel alto.

Objetivo general

Mostrar la relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Tabla 3

Distribución de la variable inclusión financiera y sus dimensiones

		Canales de atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Inclusión financiera	Bajo	121	47	5	173
		43.4%	16.8%	1.8%	62.0%
	Medio	44	35	2	81
		15.8%	12.5%	.7%	29.0%
	Alto	1	0	24	25
		.4%	0.0%	8.6%	9.0%
Total		166	82	31	279
		59.5%	29.4%	11.1%	100.0%

En la tabla 3, se visualiza que del total de los encuestados la inclusión financiera se relaciona con la variable canales de atención de los usuarios en el nivel bajo deficiente con un 43.4% (121) asimismo, existe una relación con un 16.8% (47) nivel bajo regular, asimismo, un 15.8% (44) nivel medio deficiente, un 12.5% (35) nivel medio regular, un 8.6% (24) nivel alto eficiente.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Tabla 4

Cruce entre el uso del sistema financiero y canales de atención de los usuarios.

		Canales de atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Uso del sistema financiero	Bajo	122	44	5	171
		43.7%	15.8%	1.8%	61.3%
	Medio	43	38	10	91
		15.4%	13.6%	3.6%	32.6%
	Alto	1	0	16	17
		.4%	0.0%	5.7%	6.1%
Total		166	82	31	279
		59.5%	29.4%	11.1%	100.0%

En la tabla 4, se visualiza que del total de los encuestados el uso de los sistemas financieros se relaciona con la variable canales de atención en el nivel bajo deficiente con un 43.7% (122) asimismo, existe una relación con un 15.8% (44) nivel bajo regular, asimismo, un 15.4% (43) nivel medio deficiente, un 13.6% (38) nivel medio regular, un 5.7% (16) nivel alto eficiente.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Tabla 5

Cruce entre el acceso al sistema financiero y canales

		Canales de atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Acceso sistema financiero	Bajo	125	51	6	182
		44.8%	18.3%	2.2%	65.2%
	Medio	40	31	3	74
		14.3%	11.1%	1.1%	26.5%
	Alto	1	0	22	23
		.4%	0.0%	7.9%	8.2%
Total		166	82	31	279
		59.5%	29.4%	11.1%	100.0%

En la tabla 5, se visualiza que del total de los encuestados el acceso al sistema financieros se relaciona con la variable canales de atención de los usuarios en el nivel bajo deficiente con un 44.8% (125) asimismo, existe una relación con un 18.3% (51) nivel bajo regular, asimismo, un 14.3% (40) nivel medio deficiente, un 11.1% (31) nivel medio regular, un 7.2% (22) nivel alto eficiente

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el bienestar financiero y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Tabla 6

Cruce entre el bienestar financiero y canales de atención

		Canales de atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Bienestar financiero	Bajo	120	51	6	177
		43.0%	18.3%	2.2%	63.4%
	Medio	45	31	1	77
		16.1%	11.1%	.4%	27.6%
	Alto	1	0	24	25
		.4%	0.0%	8.6%	9.0%
Total		166	82	31	279
		59.5%	29.4%	11.1%	100.0%

En la tabla 6, se visualiza que del total de los encuestados el acceso al sistema financieros se relaciona con la variable canales de atención de los usuarios el nivel bajo deficiente con un 43% (120) asimismo, existe una relación con un 18.3% (51) nivel bajo regular, asimismo, un 16.1% (45) nivel medio deficiente, un 11.1% (31) nivel medio regular, un 8.6% (24) nivel alto eficiente.

Objetivo específico 4

Mostrar la relación entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Tabla 7

Cruce entre la calidad del servicio financiero y canales de atención

		Canales de atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Calidad del servicio financiero	Bajo	120 43.0%	53 19.0%	5 1.8%	178 63.8%
	Medio	45 16.1%	29 10.4%	14 5.0%	88 31.5%
	Alto	1 .4%	0 0.0%	12 4.3%	13 4.7%
	Total	166 59.5%	82 29.4%	31 11.1%	279 100.0%

En la tabla 7, se visualiza que del total de los encuestados el acceso al sistema financieros se relaciona con la variable canales de atención de los usuarios en el nivel bajo deficiente con un 43% (120) asimismo, existe una relación con un 19% (53) nivel bajo regular, asimismo, un 16.1% (45) nivel medio deficiente, un 10.4% (29) nivel medio regular, un 4.3% (12) nivel alto eficiente.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1. Inclusión financiera	.120	279	.000
Variable 2. Canales de atención	.127	279	.000

En la tabla 8, se visualiza la prueba estadística para establecer la normalidad de los datos utilizados en el análisis inferencial, se realizó analizando la distribución de los datos recopilados de la variable inclusión financiera y canales de atención. Esto se determinó a través de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov; la prueba se realiza cuando n es mayor que 50. Los datos recolectados en la variable inclusión financiera y canales de atención no se distribuyeron normalmente dado que los resultados fueron 0.000 y es menor a 0.05. Por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica Rho Spearman.

Hipótesis general

H1. Existe relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Ho. No Existe relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Tabla 9

Correlaciones entre la inclusión financiera y la variable canales de atención

			Variable satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Variable gestión de reclamos	Coeficiente de correlación	,333**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	279

En la tabla 9, se percibe que existe relación directa, significativa positiva baja entre la inclusión financiera con los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,333 y $p= 0,000$, por ende, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H1. Existe relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención.

Ho. Existe relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención.

Tabla 10

Correlaciones entre el uso del sistema financiero y la variable canales de atención

		Variable canales de atención	
		Coefficiente de correlación	,334**
Rho Spearman	Uso del sistema financiero	Sig. (bilateral)	.000
		N	279

En la tabla 10, se percibe que existe relación directa, significativa positiva baja entre el uso del sistema financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,334 y $p= 0,000$, en tal sentido se acepta H1 y se rechaza Ho.

Hipótesis específica 2

H1. Existe relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención.

Ho. Existe relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención.

Tabla 11

Correlaciones entre el acceso al sistema financiero y la variable canales de atención

		Variable canales de atención	
Rho Spearman	Acceso al sistema financiero	Coefficiente de correlación	,385**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	279

En tanto, se visualiza que en la tabla 11, si existe relación directa, significativa positiva baja entre el acceso al sistema y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,385 y $p= 0,000$. Por ende, se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

Hipótesis específica 3

H1. Existe relación entre el bienestar financiero y los canales de atención.

Ho. Existe relación entre el bienestar financiero y los canales de atención.

Tabla 12

Correlaciones entre el bienestar financiero y la variable canales de atención

		Canales de atención	
Rho Spearman	Bienestar financiero	Coeficiente de correlación	,290**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	279

Asimismo, se observa que en la tabla 12, si existe relación directa, significativa positiva baja entre el bienestar financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,290 y $p= 0,000$. Por lo tanto, se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

Hipótesis específica 4

H1. Existe relación entre calidad del servicio financiero y los canales de atención.

Ho. Existe relación entre calidad del servicio financiero y los canales de atención.

Tabla 13

Correlaciones entre la calidad del servicio financiero y la variable canales de atención

		Variable canales de atención	
		Coefficiente de correlación	,303**
Rho Spearman	Calidad del servicio financiero	Sig. (bilateral)	.000
		N	279

Finalmente, se percibe en la tabla 13, si existe relación directa, significativa positiva baja entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,290 y $p=0,000$. Por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la H1.

V. DISCUSION

Con la expansión de las instituciones bancarias, incluso las de menor escala, en varios países del mundo, se han encontrado dependientes de la tecnología para coordinar operaciones transfronterizas y fomentar la comunicación dentro de sus extensas redes de oficinas, sucursales y subsidiarias. El auge de la globalización también ha enfatizado la necesidad de que las organizaciones desarrollen las habilidades y los procesos necesarios para transferir y difundir tecnologías a través de las fronteras nacionales. Además, es esencial que la alta dirección y el personal involucrado en el desarrollo de nuevos productos exploren constantemente los mercados nacionales y extranjeros para identificar tendencias tecnológicas y aprovechar oportunidades para adquirir tecnologías novedosas que puedan incorporarse a los productos y mejorar la productividad.

Después de analizar los resultados, en cuanto al objetivo general, en la tabla 2 se percibe que la inclusión financiera se relaciona con la variable canales de atención en el nivel bajo deficiente con un 43.4% (121). asimismo, en la tabla 9, se percibe que existe relación directa, significativa positiva baja entre la inclusión financiera con los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,333 y $p=0,000$, por ende, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. El resultado encontrado es congruente con la indagación de Espinoza (2022) en su estudio concluye que existe una marcada relación (Rho= 0,909; sig. = 0,000<0,01) entre las herramientas digitales y la calidad del servicio. Los hallazgos sugieren que, al mejorar la gestión de las herramientas digitales, el banco puede ofrecer una mejor calidad de servicio a la población. Asimismo, está el trabajo de Huaynapomas (2021) se propuso investigar la correlación entre la gestión tecnológica y el uso de canales digitales en el Banco de la Nación, los resultados indican una relación directa y significativa entre la gestión de la tecnología y la utilización del canal digital, con un valor Rho de Spearman de 0,885 y $p = 0,000$. Además, el estudio estableció una alta relación entre variables y dimensiones, apoyando las hipótesis específicas. El estudio concluye que la gestión de la tecnología puede ser un recurso valioso para agilizar las operaciones y los procedimientos del canal digital.

Resultados que fueron corroborados con lo expresado por Smith (2021) que señaló que el número de sucursales bancarias está influenciado por varios factores.

Estos factores incluyen el tamaño de la población, la densidad de población en un área determinada y el ingreso promedio de los residentes. En la zona investigada existe escasez de instituciones financieras en relación con la población, que supera el millón de personas, lo que la convierte en la comuna más densamente poblada del país. Esta escasez se puede atribuir al bajo ingreso promedio de los habitantes del distrito, con un 65,8% en la categoría de ingreso promedio bajo y un 37,3% con ingreso bajo, según lo informado por el INEI en su informe de Planes Estratificados 2020. Estos factores crean un ambiente favorable para que los bancos tradicionales establezcan nuevas sucursales, ya que hay poco incentivo económico o margen de utilidad para otros intermediarios debido a los costos financieros asociados con los productos bancarios que ofrecen.

Respecto al objetivo específico 1, en la tabla 2 se visualiza que del total de los encuestados el uso de los sistemas financieros se relaciona con la variable canales de atención en el nivel bajo deficiente con un 43.7% (122), asimismo, en la tabla 10, se percibe que existe relación directa, significativa positiva baja entre el uso del sistema financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,334 y $p= 0,000$, en tal sentido se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Resultado que fue comparado Álava (2019) en su estudio encontró una fuerte correlación positiva entre la inclusión financiera y el desarrollo local, con un coeficiente de $r=0,951$, lo que indicó que el 90,4% del desarrollo local está influenciado por la inclusión financiera del Banco de la Nación. Asimismo, se comparó con el estudio de Castrillón-Hernández (2021) quien concluyó que la pandemia ha estimulado un crecimiento significativo en la accesibilidad y el uso de productos financieros entre la población en general. Como resultado, las personas recurrieron a los canales digitales y las nuevas tecnologías para satisfacer sus necesidades financieras, este cambio ha tenido un impacto positivo en la inclusión financiera y respalda los objetivos propuestos por el ministerio para beneficiar al público.

Hallazgos que fueron corroborados por Florez y Ricra (2020) señalaron que los servicios financieros juegan un papel crucial en la vida de los consumidores. Sin embargo, cuando falta confianza, incluso las condiciones más favorables o los costos más bajos que ofrecen los canales de atención se vuelven irrelevantes. La poca credibilidad o las experiencias pasadas negativas generan desconfianza, lo que exacerba los factores que contribuyen a la ampliación de la brecha de exclusión

financiera. Por lo tanto, es fundamental no solo enfatizar los recursos financieros y la liquidez que brinda una institución financiera estatal, sino también priorizar el fortalecimiento de la confianza a través de la entrega eficiente de productos bancarios.

En tanto, el objetivo específico 2, en la tabla 5, se visualiza que del total de los encuestados el acceso al sistema financieros se relaciona con la variable canales de atención en el nivel bajo deficiente con un 44.8% (125), asimismo, en la table 11 se observa que existe relación directa, significativa positiva baja entre el acceso al sistema y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,385 y $p= 0,000$. Por ende, se acepta la H1 y se rechaza la Ho. Resultado que fue comparado con el estudio realizado por Jiménez (2019) su análisis demostró que los usuarios de BN están satisfechos con sus servicios digitales, con un 48,6 % de cajeros automáticos, un 45,7 % de banca móvil y un 60 % de servicios de banca en línea con calificaciones de comentarios positivos. Los agentes multired convencionales tienen un nivel de satisfacción del 52,9%. Además, el estudio reveló que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables fue de 0,88. También se comparó con el trabajo de Salas (2021) quien confirmó la relación entre la inclusión financiera y factores de éxito alcanzando un coeficiente de correlación de 0,50, lo que indica una correlación positiva entre las variables.

Resultados que fueron corroborados por Gómez et al. (2021) sugirió que mejorar la disponibilidad de canales de atención puede conducir a una mejora en la inclusión financiera. Esta mejora, a su vez, estimula varias otras variables y dimensiones, como la reducción de la pobreza, el surgimiento de pequeñas y medianas empresas (PYME) emergentes y factores macroeconómicos. El impacto de la inclusión financiera en el crecimiento económico se puede observar desde dos perspectivas. En primer lugar, se logra mediante la utilización de los servicios financieros que brindan las instituciones a los grupos vulnerables de la sociedad, lo que resulta en una mejora de sus niveles de vida y una disminución en los costos del crédito y los servicios. Esto, a su vez, promueve el inicio de actividades comerciales y reduce la pobreza tanto en áreas urbanas como rurales, fomentando así el crecimiento económico. En segundo lugar, al brindar acceso a depósitos y seguros a personas marginadas, aumenta el flujo de fondos en el mercado financiero local. Esto mitiga efectivamente los riesgos de liquidez para los participantes del mercado y facilita la promoción de fondos de largo plazo, que

pueden ser destinados a proyectos de inversión que generen mayores niveles de producción y oportunidades de empleo.

Respecto al objetivo específico 3, En la tabla 6, se visualiza que del total de los encuestados el acceso al sistema financieros se relaciona con la variable canales de atención en el nivel bajo deficiente con un 44.8% (125), asimismo se observa que en la tabla 12, si existe relación directa, significativa positiva baja entre el bienestar financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,290 y $p=0,000$. Por lo tanto, se acepta la H1 y se rechaza la Ho. Resultados que fueron comparados con el trabajo de Díaz (2018) quien demostró que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,85, demostrando una relación significativa entre el uso de canales de atención y la atención al cliente. Asimismo, se comparó con el estudio de Córdova (2019) cuyo hallazgo demostró que los canales digitales tuvieron un impacto favorable, reduciendo significativamente los tiempos de espera de los clientes.

Esto fue corroborado con lo expresado por Jaramillo et al. (2019) quienes señalaron que la introducción de nuevas tecnologías se ha convertido en un catalizador para la aparición y mejora de los servicios financieros digitales. Además, ha abierto el camino para la creación de canales de atención para distribuir estos servicios, más allá de las sucursales, agentes y cajeros automáticos tradicionales. Este avance es crucial para abordar y aliviar barreras financieras específicas. Sin embargo, es importante recalcar que la mayor accesibilidad a los servicios financieros que generan estas tecnologías debe ir acompañada de un nivel suficiente de confianza en el sistema financiero. Para lograr esto, es imperativo fortalecer las medidas que protegen a los consumidores, particularmente en términos de privacidad y seguridad. Además, el acceso a los servicios financieros juega un papel fundamental en la promoción del desarrollo económico, ya que contribuye tanto al crecimiento económico como a la reducción de la pobreza. Además, la inclusión financiera empodera a las personas de bajos ingresos para sortear circunstancias imprevistas que surgen de su situación de vulnerabilidad y les permite ahorrar para gastos de educación y vivienda.

Finalmente, el objetivo específico 4, en la tabla 7, se visualiza que del total de los encuestados el acceso al sistema financieros se relaciona con la variable

canales de atención en el nivel bajo deficiente con un 43% (120) asimismo, en la tabla 13, si existe relación directa, significativa positiva baja entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,290 y $p= 0,000$. Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . los hallazgos fueron cotejados con el trabajo de González (2018) cuyo estudio concluyó la relación entre variables y dimensiones con un coeficiente de correlación de Spearman alto de 0,86. Es decir, el estudio reveló que muchos clientes no utilizan la banca electrónica debido a la falta de información sobre los servicios disponibles y una cultura bancaria tradicional profundamente arraigada. Además, la edad del cliente también influye en la adopción de la banca electrónica.

Esto es corroborado por el teórico Roa (2015) Las barreras para el avance de la inclusión financiera en nuestro país son la inadecuada creatividad de canales de atención que atiendan las necesidades del público, la comprensión insuficiente de los productos financieros, la ausencia de un marco legal para los usuarios y la inadecuada adaptación a las tecnologías emergentes. La expansión de nuevos canales de atención se ha dado principalmente a través de medios físicos, utilizando corresponsales y agencias periféricas tanto en áreas urbanas como rurales. Sin embargo, los canales virtuales han experimentado un mayor crecimiento e impacto, gracias a la innovación tecnológica. Vale la pena señalar que las plataformas digitales ya no se limitan a las computadoras, sino que se han extendido a los teléfonos inteligentes, lo que permite una accesibilidad más amplia. Sin embargo, la insuficiencia de canales de atención no se debe únicamente a estos factores; otros elementos como la confianza, la educación financiera y los costos también juegan un papel importante.

La inclusión financiera abarca no solo entidades privadas como los bancos comerciales, sino también el sector público. Es responsabilidad del banco estatal crear oportunidades para mejorar la inclusión financiera mejorando el diseño de los productos bancarios, asegurando la asequibilidad y atendiendo los requisitos específicos de las poblaciones marginadas. Al ofrecer productos eficientes y fáciles de usar, el banco estatal busca fomentar la confianza entre estas personas en sus interacciones diarias con el sistema financiero.

La metodología empleada en este estudio es fundamentalmente simplista, facilitando la accesibilidad y progresión de la información. Este enfoque permite un examen de la evidencia empírica y la correlación de los factores de éxito, incluidas las políticas legales, socioculturales, técnicas y de gestión, con la inclusión financiera. Además, abarca la evaluación de la calidad, accesibilidad y producción de productos y servicios. El marco teórico asume un papel fundamental al validar o refutar la teoría antes mencionada.

Además, debido a su naturaleza retrospectiva, el cuestionario se puede utilizar como un medio para recopilar datos en tiempo real utilizando medidas cuantitativas y realizar encuestas en consonancia con las pautas establecidas para el desarrollo. Además, el nivel de investigación juega un papel crucial ya que emplea un enfoque relacional, lo que permite medir la relación entre las variables en estudio. Esta medición ayuda a determinar la dinámica de causa y efecto entre las variables, las cuales se evalúan a través de diversas dimensiones e indicadores. La información recopilada se empleará posteriormente para probar hipótesis y validar hallazgos.

Además, debido a su naturaleza retrospectiva, el cuestionario se puede utilizar como un medio para recopilar datos en tiempo real utilizando medidas cuantitativas y realizar encuestas en consonancia con las pautas establecidas para el desarrollo. Además, el nivel de investigación juega un papel crucial ya que emplea un enfoque relacional, lo que permite medir la relación entre las variables en estudio. Esta medición ayuda a determinar la dinámica de causa y efecto entre las variables, las cuales se evalúan a través de diversas dimensiones e indicadores. La información recopilada se empleará posteriormente para probar hipótesis y validar hallazgos.

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

VI. CONCLUSIONES

- Primera** Se indica que existe relación directa, significativa positiva baja entre la inclusión financiera con los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,333 y $p= 0,000$, por ende, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula
- Segunda** Se percibe que hay una relación directa, significativa positiva baja entre el uso del sistema financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,334 y $p= 0,000$, en tal sentido se acepta H1 y se rechaza Ho.
- Tercero** Se estableció que hay una relación directa, significativa positiva baja entre el acceso al sistema y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,385 y $p= 0,000$. Por ende, se acepta la H1 y se rechaza la Ho.
- Cuarto** Se comprobó que hay una relación directa, significativa positiva baja entre el bienestar financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,290 y $p= 0,000$. Por lo tanto, se acepta la H1 y se rechaza la Ho.
- Quinto** Se evidenció que hay una relación directa, significativa positiva baja entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,290 y $p= 0,000$. Por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la H1.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Según los resultados encontrados se recomienda al director de la entidad financiera considerar factores políticos, socio económicos, tecnológicos a fin incrementar la inclusión financiera y el uso de canales de atención entre los usuarios de ciudad.
- Segundo** Los responsables de la institución financiera contemplan la utilización de los avances tecnológicos y los recursos disponibles para promover la inclusión financiera dentro de la entidad financiera. Su objetivo es garantizar que los usuarios tengan acceso a productos y servicios de vanguardia que satisfagan sus necesidades cambiantes y les permitan cumplir con sus requisitos.
- Tercero** Incorporar tecnología moderna para mejorar el uso de los canales de atención de la entidad financiera, realizando un benchmarking con bancos de la competencia para poder establecer inversiones de modernización de la tecnología que actualmente tiene dicha entidad.
- Cuarto** Para potenciar la inclusión financiera de los usuarios y promover su bienestar integral, es recomendable que el responsable de la entidad financiera examine minuciosamente las circunstancias económicas, costumbres y actitudes de su clientela. Este análisis permitirá identificar áreas de mejora y facilitará la implementación de estrategias que empoderen a los usuarios para mejorar su calidad de vida.
- Quinto** Se recomienda al director de la entidad financiera, que con sus propios ingenieros informáticos desarrollar su propia tecnología para adecuarse a las necesidades en el uso de los canales de atención considerando que dicha entidad cuenta con una amplia cartera de clientes adultos mayores como un segmento importante que atiende y que merece mayor inclusión.

REFERENCIAS

- Acebes-Sánchez, J., Díez-Vega, I., y Rodríguez-Romo, G. (2019). Physical activity among spanish undergraduate students: A descriptive correlational study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(15), 2770. <https://doi.org/10.3390/ijerph16152770>
- ACIS. (31 de diciembre de 2019). Crece uso de canales digitales por parte de clientes de BBVA. <https://www.bbva.com/es/pe/el-uso-de-los-canales-digitales-de-bbva-crecio-en-mas-del-70-durante-2020-en-peru/>
- Adil, F., y Jalil, A. (2020). Determining the Financial Inclusion Output of Banking Sector of Pakistan-Supply-Side Analysis. *Journal Economies*. <https://doi.org/10.3390/economies8020042>
- Al-Eitan, N., Al-Own, B., Bani-Khalid, T. 2022, & Bani-Khalid, T. (2022). Citation: Financial Inclusion Indicators Affect Profitability of Jordanian Commercial Banks: Panel Data Analysis. *Journal Economies*. <https://doi.org/10.3390/economies10020038>
- Al-Gasawneh, J. A., Anuar, M. M., Dacko-Pikiewicz, Z., & Saputra, J. (2021). The impact of customer relationship management dimensions on service quality. *Polish Journal of Management Studies*, 23(2), 24-41.
- Álava, H. (2019). *Relación de la inclusión financiera del Banco Nación con el desarrollo local del distrito de Balsapuerto, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- ASBANC. (15 de Enero de 2021). Se acelera la digitalización de la banca peruana. <https://lacamara.pe/se-acelera-la-digitalizacion-de-la-banca-peruana/?print=print>
- Banco de la Nación (2021). Memoria anual, 2022. <https://www.bn.com.pe/nosotros/memoria/memoria-2021/memoria-2021.pdf>
- Banco de Crédito del Perú. (2023). Tipos de canales digitales. <https://www.viabcp.com/canales>

- Bayona, B., y Baron, F. (2022). Análisis de las Fintech y su aporte a la inclusión financiera en Colombia. *Revista Estrategia Organizacional*, 11(2), 145-164. DOI: <https://doi.org/10.22490/25392786.6118>
- BBVa. (11 de Enero de 2021). Seguridad en los negocios: ventajas del uso de canales digitales. <https://www.bbva.pe/blog/mi-empresa/notas/seguridad-en-negocios-ventajas-uso-canales-digitales.html>
- BBVa Digital. (17 de Enero de 2020). El uso de canales digitales de BBVA en Perú aumentó un 58% en el primer semestre. <https://www.bbva.com/es/pe/el-uso-de-canales-digitales-de-bbva-en-peru-aumento-un-58-en-el-primer-semestre/>
- Barruetabeña, E. (2020). La influencia de las nuevas tecnologías en la inclusión financiera. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/10527>
- Bui, H. T. (2022). Exploring and explaining older consumers' behaviour in the boom of social media. *International journal of consumer studies*, 46(2), 601-620. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/ijcs.12715>
- Carballo, E., y Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10). <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>
- Castrillón-Hernández, Y. (2021). Avances de la inclusión financiera en Colombia. (artículo). <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/111ac2d5-0d6f-46a7-b2f6-ddb1621f988f>
- Córdova, F. (2019). *El uso de canales de atención y su incidencia en la optimización de tiempos en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]
- Challenging, K. (13 de Enero de 2020). *For Effective Digital Banking Channels, put Customers First*. <https://www.cognizant.com/InsightsWhitepapers/For-Effective-DigitalBanking-Channels-Put-Customers-First-Part-2-of-3-codex-1037.pdf>
- Chen, H., Shi, Y., & Zhao, X. (2022). *Investment in renewable energy resources, sustainable financial inclusion and energy efficiency: A case of US economy*.

- Resources Policy, 77, 102680.
<https://doi.org/10.1016/J.RESOURPOL.2022.102680>
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. In *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0>
- Ditrendia. (31 de Diciembre de 2019). Banca: dime por qué canal hablas a tus clientes y te diré lo contentos que están. Obtenido de <https://mktefa.ditrendia.es/blog/banca-dime-por-qu%C3%A9-canal-hablas-a-tus-clientes-y-te-dir%C3%A9-lo-contentos-que-est%C3%A1n>
- Díaz, A. (2018) Ealuacion de los canales de autoservicio en la banca electrónica del Perú, Lima 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23382>
- Enholm, I. M., Papagiannidis, E., Mikalef, P., & Krogstie, J. (2022). Artificial intelligence and business value: A literature review. *Information Systems Frontiers*, 24(5), 1709-1734. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-021-10186-w>
- Espinoza, L. (2022). *Herramientas digitales y la calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz, 2022*. [tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Fernández, H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Florez, C., y Ricra, C. (2020a). *Agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019*. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58178>
- Franch, G., y Chacur, A. (2007). Extensión de los postulados de la teoría de los recursos y las capacidades de la firma a campos psicológicos. *Revista*

- Economía y Administración, 68, 35-56.
<http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev68/rea68art3.pdf>
- Gagñay, I., Chicaiza, T., & Aguirre, L. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10>
- Gómez, T., Ríos, H., & A. (2021). Interacción entre crecimiento económico, estabilidad e inclusión financiera: evidencia empírica internacional. *Contaduría y Administración*, 66(1), 1–22. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2498>
- Gonzales, A. (2018). *El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
- González, J. L. A., Gallardo, M. R. C., & Chávez, M. C. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73>
- Gómez, R., Morales, E., & Castellanos, J. (2020). Inclusión financiera y productividad: El caso colombiano. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 15(SPE), 537-549. <https://doi.org/10.21919/remef.v15i0.545>
- Gupta, S., & Kanungo, P. (2022). Financial inclusion through digitalisation: Economic viability for the bottom of the pyramid (BOP) segment. *Journal of Business Research*, 148, 262–276. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2022.04.070>
- Huaynapomas, L. (2021). *Gestión tecnológica y el uso de los canales digitales del Banco de la Nación en agencias de Lima Este, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Jaimés, M., Ramírez, D., Vargas, A., & Carrillo, G. (2019). Gestión Tecnológica: Conceptos y casos de aplicación. *Gerenc. Tecnol. Inform.*, 10(26), 43-53.
- Jaramillo, A., Enrique, W., Rivera Vásquez, J. I., Guerra, P., & de Desarrollo, R. D. I. F. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera?: un análisis desde la teoría y la práctica.
- Jiménez, J. (2019). Satisfacción de los clientes en relación a los canales de atención de atención del Banco de la Nación en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2018. [Tesis de especialización, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1854>
- Kozinets, R. V., Ferreira, D. A., & Chimenti, P. (2021). How do platforms empower consumers? Insights from the affordances and constraints of Reclame Aqui. *Journal of Consumer Research*, 48(3), 428-455. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucab014>
- Krumsvik, R. (2006). The digital challenges of school and teacher education in Norway: Some urgent questions and the search for answers. *Education and Information Technologies*, 11, 239-256 <https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-006-9010-8>
- Lelis, H. R., Coelho, F. D. C., & lemos Junior, E. P. (2021). o impacto das normas de proteção de dados pessoais nos social customer relationship management. *Revista Eletrônica Direito E Política*, 16(3), 964–996. <https://doi.org/10.14210/rdp.v16n3.p964-996>
- Lozano, F., & Sanabria, R. (2020). *Principales determinantes para lograr una inclusión financiera significativa en Colombia*. <http://repository.cesa.edu.co/handle/10726/2500>
- Miranda-Novales, M. G., & Villasís-Keever, M. Á. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista Alergia México*, 66(1), 115-122.
- Marous, J. (20 de Mayo de 2013). How To Migrate Banking Customers to Digital Channels. Recuperado de: <https://thefinancialbrand.com/37287/migrating-banking-customers-to-digital/>

- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., y Romero Delgado, H. E. (2018). de la investigación Metodología Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9). http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt
- Perez-Vega, R., Hopkinson, P., Singhal, A., & Mariani, M. M. (2022). From CRM to social CRM: A bibliometric review and research agenda for consumer research. *Journal of Business Research*, 151, 1-16.
- Pochet, B. (2015). Comprendre et maîtriser la littérature scientifique. Bélgica: Gembloux Agronomic Press. <https://acortar.link/SPIfi6>
- Rahayu, S. K., Budiarti, I., Firdauas, D. W., & Onegina, V. (2023). Digitalization and informal MSME: Digital financial inclusion for MSME development in the formal economy. *Journal of Eastern European and Central Asian Research (JEECAR)*, 10(1), 9-19. DOI: <https://doi.org/10.15549/jeecar.v10i1.1056>
- Roa, M. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Acceso, uso y calidad. https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf
- Rosales, M. (2022). *Infraestructura para inclusión financiera: Análisis de regresión en México* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Sahut, J. M., Iandoli, L., & Teulon, F. (2021). The age of digital entrepreneurship. *Small Business Economics*, 56, 1159-1169. <https://doi.org/10.1007/s11187-019-00260-8>
- Salas, V. (2021). *Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación – Macro región V Arequipa, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
- Sancho, F. (2018). Inclusión financiera de las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44235>

- Sánchez, P., y Palacio, S. (2021). La relación causa-efecto entre exclusión/inclusión social y financiera. Una aproximación teórica. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138(0). <https://doi.org/10.5209/reve.69168>
- Sisira N. (2018). Social Media and its role in Marketing. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, 3(2), 23-55. <https://scirp.org/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2175782>
- Smith, P. (2021). Implicancias de la inclusión financiera y el empleo informal en la pobreza monetaria de los departamentos del Perú. *Revista Finanzas Y Política Económica*, 13(2), <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v13.n2.2021.10>
- Vargas, A. (2021). Inclusión financiera en Perú y Latinoamérica en tiempos del COVID-19. *Quipukamayoc*, 29(60), 97-105. DOI: <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i60.19775>
- Ventura-León, L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 0-0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&lng=en
- Zliechovcová, A. (2018). Application of Digital Marketing by Commercial Insurances in Slovakia from the Perspective of Clients. *Marketing Identity*, 4(3), 293-302. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=477596>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el bienestar financiero y los canales de atención?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023,</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención.</p> <p>b) Determinar la relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención</p> <p>c) Determinar la relación entre el bienestar financiero y los canales de atención</p> <p>d) Determinar la relación entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023,</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención</p> <p>b) Existe relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención</p> <p>c) Existe relación entre el bienestar financiero y los canales de atención</p> <p>d) Existe relación entre la calidad del servicio</p>	Variable 1: inclusión financiera				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Uso del sistema financiero	Frecuencia de ritmo Beneficio de canal	1 -5	Escala ordinal Opciones de respuesta del questionario: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Medio Alto
			Acceso al sistema financiero	Lugares de accesibilidad Espacio para operación Permanencia de tiempo Periodicidad estabilidad	6 -10		
			Bienestar financiero	Punto de acceso Nivel de confianza	11 -15		
			Calidad del servicio financiero	Rapidez Infraestructura Comunicación Reclamos Complacencia del usuario	16 -20		
			Variable 2: Canales de atención				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango

d) ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención?		financiero y los canales de atención?	Tipo de canal digita	Motivo de uso: consulta o transacciones Frecuencia de uso de App, multipagos, etc	1 -5	Escala ordinal Opciones de respuesta del cuestionario: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Regular Alto
			Motivación para el uso de canales de atención	Nivel de riesgo en su uso Costo de la operación Factor tiempo	6 -10		
			Barreras asociados al uso de los canales de atención	Riesgo en su uso Desconocimiento en el uso Dificulta para el uso de canales de atención	11 - 15		

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Tabla 14

Operacionalización de la variable inclusión financiera

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rango de la variable
<p>La inclusión financiera se puede definir como un estado en el que todos tienen acceso a una amplia gama de servicios financieros, independientemente de su situación económica, estos servicios deben ser de alta calidad, asequibles y fácilmente disponibles para garantizar que se brinden con dignidad y facilidad (Jaramillo et al., 2019).</p>	<p>La utilización y accesibilidad de un sistema financiero de calidad es un proceso que permite a las personas marginadas alcanzar el bienestar económico y social. La variable inclusión financiera, es cualitativa, de escala ordinal politómica y fue medida mediante tres niveles además se diseñó un cuestionario de 20 ítems.</p>	Uso del sistema financiero	Frecuencia de ritmo Beneficio de canal	1 -5	<p>Escala ordinal</p> <p>Opciones de respuesta del cuestionario:</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Bajo Medio Alto</p>
		Acceso al sistema financiero	Lugares de accesibilidad Espacio para operación Permanencia de tiempo Periodicidad estabilidad	6 -10		
		Bienestar financiero	Punto de acceso Nivel de confianza	11 -15		
		Calidad del servicio financiero	Rapidez Infraestructura Comunicación Reclamos Complacencia del usuario	16 -20		

Tabla 15

Operacionalización de la variable canales de atención

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rango de la variable
Los canales de atención son diversos métodos a través de los cuales los clientes pueden ejecutar sus operaciones con facilidad y eficiencia. Es importante señalar que los clientes siempre elegirán el canal que mejor se adapte a sus necesidades y operaciones específicas (Lacoste,2017)	Es el uso de los canales de atención, que se pueden categorizar según el tipo de canal, la motivación y los riesgos asociados al uso de los mismo. Asimismo, la variable canales de atención es cualitativa, con escala ordinal estableciéndose tres niveles, y para su medición se diseñó un cuestionario con 15 ítems	Tipo de canal digital	Motivo de uso: consulta o transacciones Frecuencia de uso de App, multipagos, etc	1 -5	Escala ordinal	
		Motivación para el uso de canales de atención	Nivel de riesgo en su uso Costo de la operación Factor tiempo	6 -10	Opciones de respuesta del cuestionario: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Regular Alto
		Barreras asociados al uso de los canales de atención	Riesgo en su uso Desconocimiento en el uso Dificulta para el uso de canales de atención	11 - 15		

Anexo 3. Población

$$n = \frac{p * (1 - p) * Z^2 * N}{E^2 * (N - 1) + p * (1 - p) * Z^2}$$

Dónde:

n : Tamaño de la muestra

N : Tamaño de la población

Z : Posición relativa en la distribución normal para un valor de confianza del 95%.

E : Error permisible del 5%.

p : Proporción de la población que interesa para el estudio, igual al 0.50.

$$n = \frac{0.5 * (1 - 0.5) * 1.96^2 * 1050}{0.05^2 * (1000 - 1) + 0.5 * (1 - 0.5) * 1.96^2}$$

$$n = 279$$

Anexo 4. Instrumentos

Cuestionario: inclusión financiera

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la inclusión financiera. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems.	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Acceso						
01	¿Considera que el tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios?					
02	¿Frecuentemente el banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza?					
03	¿Generalmente el banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral?					
04	¿Frecuentemente en el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios?					
05	¿Generalmente la atención en la entidad bancaria se realiza en los 12 meses del año?					
Uso						
06	¿Generalmente los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco?					
07	¿Generalmente el uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios?					
08	¿Frecuentemente el horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios?					
09	¿Generalmente el uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables?					
10	¿Considera seguro los canales de atención digital del banco?					
Bienestar						
11	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?					

12	¿Frecuentemente los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente?					
13	¿Frecuentemente el banco renueva y mejora sus procesos constantemente?					
14	¿Generalmente ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata?					
15	¿Generalmente el personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados en la atención de las operaciones financieras?					
Calidad						
16	¿Considera que el banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio?					
17	¿Frecuentemente el banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios?					
18	¿Considera que el banco se preocupa siempre por brindar servicios que atiendan las necesidades de los usuarios?					
19	¿Frecuentemente los reclamos de los clientes son atendidos satisfactoriamente por la entidad bancaria?					
20	¿Considera que el banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía?					

Muchas gracias

Cuestionario: Canales de atención

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir los canales de atención. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Tipo de canal de atención						
01	¿Considera que es necesario que la entidad financiera amplie sus canales de atención?					
02	¿Considera Ud. que los canales de atención brindan ventajas de ahorro de dinero?					
03	¿Considera Usted que los diferentes canales de atención tienen un buen nivel de garantía?					
04	¿Considera Usted que los diferentes canales de atención son accesibles para realizar sus operaciones?					
05	¿Considera Usted que las operaciones bancarias de la entidad financiera tienen un nivel de rapidez?					
Motivación para la utilización de canales de atención						
06	¿Frecuentemente se siente seguro con el control de riesgo en el uso de los canales de atención?					
07	¿Para usted es accesible la banca por internet para realizar sus operaciones en la entidad bancaria?					
08	¿Considera usted que las operaciones por banca por internet les permite ahorrar tiempo?					
09	¿Considera que los canales de atención tienen una adecuada estética en su contenido?					
10	¿Considera que es fácil usar la plataforma del BN para realizar trámites?					
Motivos para no usar el canal de atención.						
11	¿Consideras que los canales de atención del Banco permiten apreciar todos sus productos?					
12	¿Frecuentemente ha tenido problemas para realizar alguna transacción en los canales de atención del Banco?					
13	¿Considera que se debería ampliar las opciones para realizar otros tipos de transacciones mediante los canales de atención del Banco?					

14	¿Considera que los montos limite por operaciones mediante los canales virtuales ha sido un problema para sus operaciones?					
15	¿Considera usted que los canales de atención son confiables para las operaciones bancarias en el Banco?					

Muchas gracias

Anexo 5. Validación por juicio de expertos

Señor:

Robert Willie Chávez Mayta.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte., promoción 2023 - 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

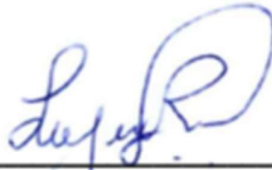
El título nombre del proyecto de investigación es: Inclusión financiera y los canales alternativos de una entidad bancaria de la Provincia de Urubamba, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lisseth Julissa Robles Palomino.
DNI: 41714372

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Inclusión financiera y canales alternativos, elaborado por Lisseth Julissa Robles Palomino en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inclusión Financiera.

Definición de la variable:

Se puede definir como un estado en el que todos tienen acceso a una amplia gama de servicios financieros, independientemente de su situación económica, estos servicios deben ser de alta calidad, asequibles y fácilmente disponibles para garantizar que se brinden con dignidad y facilidad (Jaramillo et al., 2019)

Dimensión 1: Uso

Definición de la dimensión:

Florez y Ricra (2020), Este enfoque implica utilizar el sistema financiero para ejecutar transacciones monetarias. Gómez et al. (2020) destaca las diversas formas en que los usuarios aprovechan diferentes instrumentos financieros para realizar actividades económicas. (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de ritmo	¿Considera que el tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios?	4	4	4	
Frecuencia de ritmo	¿Frecuentemente el banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza?	4	4	4	
Beneficio de canal	¿Generalmente el banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral?	4	4	4	
Beneficio de canal	¿Frecuentemente en el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios?	4	4	4	
Beneficio de canal	¿Generalmente la atención en la entidad bancaria se realiza en los 12 meses del año?	4	4	4	

Dimensión 2: Acceso

Definición de la dimensión:

Es de destacar que el sistema financiero permite a los usuarios concentrarse en sus actividades financieras, como lo destaca Roa (2015). Esto es especialmente significativo dado que el sistema financiero llega a zonas remotas donde el acceso a los servicios financieros se ve limitado por diversas contingencias. Estas contingencias pueden incluir costos de transacción, requisitos y distancia a los agentes financieros, un problema que puede impedir que las personas utilicen estos servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lugares de accesibilidad	¿Generalmente los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco?	4	4	4	
Espacio para operación	¿Generalmente el uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios?	4	4	4	
Permanencia de tiempo	¿Frecuentemente el horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios?	4	4	4	
Periodicidad	¿Generalmente el uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables?	4	4	4	
estabilidad	¿Considera seguro los canales de atención digital del banco?	4	4	4	

Dimensión 3: Bienestar

Definición de la dimensión:

Barruetabeña (2020) señala que el sistema financiero juega un papel crucial en el estado de bienestar al atender las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios, principalmente a través de los corresponsales bancarios. Esto implica una transición fluida en la adquisición de servicios y productos, priorizando el mandato de la entidad y asegurando que las necesidades de los usuarios sean atendidas con foco en sus expectativas, contribuyendo en última instancia a su satisfacción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Punto de acceso	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Frecuentemente los servicios que ofrece el banco se	4	4	4	

	renuevan constantemente?				
Nivel de confianza	¿Frecuentemente el banco renueva y mejora sus procesos constantemente?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Generalmente ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Generalmente el personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados en la atención de las operaciones financieras?	4	4	4	
Punto de acceso	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	

Dimensión 4: Calidad.

Definición de la dimensión:

Según Jaramillo et al. (2019), se puede definir un escenario donde dos partes acuerdan mutuamente productos y/o servicios, en cumplimiento de los lineamientos de inclusión financiera. Estas pautas facilitan el acceso a los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades, destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios, y también educan a los usuarios sobre cómo aprovechar y utilizar de manera efectiva estos servicios financieros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	¿Considera que el banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio?	3	4	3	
Infraestructura	¿Frecuentemente el banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios?	4	4	4	
Comunicación	¿Considera que el banco se preocupa siempre por brindar servicios que atiendan las necesidades de los usuarios?	3	4	3	
Reclamos	¿Frecuentemente los reclamos de los clientes son atendidos satisfactoriamente?	3	4	3	

	por la entidad bancaria?				
Complacencia del usuario	¿Considera que el banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía?	4	4	3	

Instrumento que mide la variable 02: Canales de atención.

Definición de la variable:

Son diversos métodos a través de los cuales los clientes pueden ejecutar sus operaciones con facilidad y eficiencia. Es importante señalar que los clientes siempre elegirán el canal que mejor se adapte a sus necesidades y operaciones específicas (Jaimes et al., 2019).

Dimensión 1: Tipo de Canal Digital.

Definición de la dimensión:

en la actualidad, el uso de computadoras, tabletas y móviles para comunicación, servicios y ventas es muy ventajoso. Los bancos también están desarrollando nuevos productos digitales, especialmente en pagos minoristas, como billeteras digitales, soluciones de pago de proximidad y aplicaciones de transferencia de dinero. Estos diferentes canales facilitan el uso de varias funciones como consultas, transacciones y pagos múltiples, lo que lleva a un uso más frecuente (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivo de uso	¿Considera que es necesario que la entidad financiera amplie sus canales digitales?	4	4	4	
Frecuencia de uso	¿Considera Ud. que los canales digitales brindan ventajas de ahorro de dinero?	3	4	4	
Motivo de uso	¿Considera Usted que los diferentes canales digitales tienen un buen nivel de garantía?	3	4	4	
Motivo de uso	¿Considera Usted que los diferentes canales digitales son accesibles para realizar sus operaciones?	4	4	3	
Frecuencia de uso	¿Considera Usted que las operaciones bancarias de la entidad financiera tienen un nivel de rapidez?	4	4	4	

Dimensión 2: Motivación para el uso de canales de atención

Definición de la dimensión:

en la banca está impulsada por el deseo de reducir los costos financieros y agilizar las transacciones en comparación con los métodos tradicionales cara a cara. El uso de estos productos y canales digitales puede ser una herramienta valiosa para atraer y retener clientes (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de riesgo en su uso	¿Frecuentemente se siente seguro con el control de riesgo en el uso de los canales digitales?	4	3	4	
Costo de la operación	¿Para usted es accesible la banca por internet para realizar sus operaciones en la entidad bancaria?	3	4	4	
Factor tiempo	¿Considera usted que las operaciones por banca por internet les permite ahorrar tiempo?	3	3	4	
Factor tiempo	¿Considera que los canales digitales tienen una adecuada estética en su contenido?	3	4	4	
Factor tiempo	¿Considera que es fácil usar la plataforma del BN para realizar trámites?	4	4	4	

Dimensión 3: Motivos para no usar los canales de atención.

Definición de la dimensión:

se advierten a los clientes que no utilicen canales digitales debido a los riesgos potenciales asociados con el fraude y las estafas, incluida la clonación de tarjetas. Estos indicadores se abordan a través de un enfoque cualitativo (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Riesgo en su uso	¿Consideras que los canales digitales del Banco permiten apreciar todos sus productos?	4	4	4	
Desconocimiento en el uso	¿Frecuentemente ha tenido problemas para realizar alguna transacción en los canales digitales del Banco?	4	4	4	
Riesgo en su uso	¿Considera que se debería ampliar las opciones para	4	4	4	

	realizar otros tipos de transacciones mediante los canales digitales del Banco?				
Dificulta para el uso de canales alterno	¿Considera que los montos limite por operaciones mediante los canales virtuales ha sido un problema para sus operaciones?	4	4	4	
Riesgo en su uso	¿Considera usted que los canales de atención son confiables para las operaciones bancarias en el Banco?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: Mag. Robert Willie Chávez Mayta.



FIRMA:

Señor:

Ronweld Bayona Machado.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte., promoción 2023 - 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

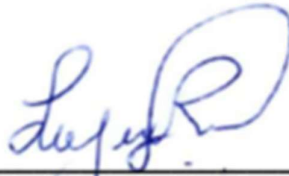
El título nombre del proyecto de investigación es: Inclusión financiera y los canales alternativos de una entidad bancaria de la Provincia de Urubamba, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lisseth Julissa Robles Palomino.
DNI: 41714372

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inclusión Financiera.

Definición de la variable:

Se puede definir como un estado en el que todos tienen acceso a una amplia gama de servicios financieros, independientemente de su situación económica, estos servicios deben ser de alta calidad, asequibles y fácilmente disponibles para garantizar que se brinden con dignidad y facilidad (Jaramillo et al., 2019)

Dimensión 1: Uso

Definición de la dimensión:

Florez y Ricra (2020), Este enfoque implica utilizar el sistema financiero para ejecutar transacciones monetarias. Gómez et al. (2020) destaca las diversas formas en que los usuarios aprovechan diferentes instrumentos financieros para realizar actividades económicas. (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de ritmo	¿Considera que el tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios?	4	4	3	
Frecuencia de ritmo	¿Frecuentemente el banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza?	4	4	3	
Beneficio de canal	¿Generalmente el banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral?	4	3	4	
Beneficio de canal	¿Frecuentemente en el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios?	4	3	4	
Beneficio de canal	¿Generalmente la atención en la entidad bancaria se realiza en los 12 meses del año?	4	4	4	

Dimensión 2: Acceso

Definición de la dimensión:

Es de destacar que el sistema financiero permite a los usuarios concentrarse en sus actividades financieras, como lo destaca Roa (2015). Esto es especialmente significativo dado que el sistema financiero llega a zonas remotas donde el acceso a los servicios financieros se ve limitado por diversas contingencias. Estas contingencias pueden incluir costos de transacción, requisitos y distancia a los agentes financieros, un problema que puede impedir que las personas utilicen estos servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lugares de accesibilidad	¿Generalmente los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco?	4	4	3	
Espacio para operación	¿Generalmente el uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios?	4	4	4	
Permanencia de tiempo	¿Frecuentemente el horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios?	4	4	3	
Periodicidad	¿Generalmente el uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables?	3	3	3	
estabilidad	¿Considera seguro los canales de atención digital del banco?	4	4	4	

Dimensión 3: Bienestar

Definición de la dimensión:

Barruetaña (2020) señala que el sistema financiero juega un papel crucial en el estado de bienestar al atender las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios, principalmente a través de los corresponsales bancarios. Esto implica una transición fluida en la adquisición de servicios y productos, priorizando el mandato de la entidad y asegurando que las necesidades de los usuarios sean atendidas con foco en sus expectativas, contribuyendo en última instancia a su satisfacción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Punto de acceso	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Frecuentemente los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente?	4	4	3	
Nivel de confianza	¿Frecuentemente el banco renueva y mejora sus procesos constantemente?	4	4	3	
Nivel de confianza	¿Generalmente ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Generalmente el personal de turno soluciona con rapidez los	4	4	4	

	problemas presentados en la atención de las operaciones financieras?				
Punto de acceso	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	

Dimensión 4: Calidad.

Definición de la dimensión:

Según Jaramillo et al. (2019), se puede definir un escenario donde dos partes acuerdan mutuamente productos y/o servicios, en cumplimiento de los lineamientos de inclusión financiera. Estas pautas facilitan el acceso a los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades, destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios, y también educan a los usuarios sobre cómo aprovechar y utilizar de manera efectiva estos servicios financieros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	¿Considera que el banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio?	3	4	4	
Infraestructura	¿Frecuentemente el banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios?	3	4	4	
Comunicación	¿Considera que el banco se preocupa siempre por brindar servicios que atiendan las necesidades de los usuarios?	3	4	4	
Reclamos	¿Frecuentemente los reclamos de los clientes son atendidos satisfactoriamente por la entidad bancaria?	3	4	4	
Complacencia del usuario	¿Considera que el banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía?	4	4	3	

Instrumento que mide la variable 02: Canales de atención.

Definición de la variable:

Son diversos métodos a través de los cuales los clientes pueden ejecutar sus operaciones con facilidad y eficiencia. Es importante señalar que los clientes siempre elegirán el canal que mejor se adapte a sus necesidades y operaciones específicas (Jaimes et al., 2019).

Dimensión 1: Tipo de Canal Digital.

Definición de la dimensión:

en la actualidad, el uso de computadoras, tabletas y móviles para comunicación, servicios y ventas es muy ventajoso. Los bancos también están desarrollando nuevos productos digitales, especialmente en pagos minoristas, como billeteras digitales, soluciones de pago de proximidad y aplicaciones de transferencia de dinero. Estos diferentes canales facilitan el uso de varias funciones como consultas, transacciones y pagos múltiples, lo que lleva a un uso más frecuente (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivo de uso	¿Considera que es necesario que la entidad financiera amplie sus canales digitales?	4	4	4	
Frecuencia de uso	¿Considera Ud. que los canales digitales brindan ventajas de ahorro de dinero?	4	4	3	
Motivo de uso	¿Considera Usted que los diferentes canales digitales tienen un buen nivel de garantía?	4	4	4	
Motivo de uso	¿Considera Usted que los diferentes canales digitales son accesibles para realizar sus operaciones?	4	4	4	
Frecuencia de uso	¿Considera Usted que las operaciones bancarias de la entidad financiera tienen un nivel de rapidez?	4	3	3	

Dimensión 2: Motivación para el uso de canales de atención.

Definición de la dimensión:

en la banca está impulsada por el deseo de reducir los costos financieros y agilizar las transacciones en comparación con los métodos tradicionales cara a cara. El uso de estos productos y canales digitales puede ser una herramienta valiosa para atraer y retener clientes (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de riesgo en su uso	¿Frecuentemente se siente seguro con el control de riesgo en el uso de los canales digitales?	4	4	3	

Costo de la operación	¿Para usted es accesible la banca por internet para realizar sus operaciones en la entidad bancaria?	4	4	3	
Factor tiempo	¿Considera usted que las operaciones por banca por internet les permite ahorrar tiempo?	3	4	4	
Factor tiempo	¿Considera que los canales digitales tienen una adecuada estética en su contenido?	4	4	4	
Factor tiempo	¿Considera que es fácil usar la plataforma del BN para realizar trámites?	3	4	4	

Dimensión 3: Motivos para no usar los canales de atención

Definición de la dimensión:

se advierten a los clientes que no utilicen canales digitales debido a los riesgos potenciales asociados con el fraude y las estafas, incluida la clonación de tarjetas. Estos indicadores se abordan a través de un enfoque cualitativo (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Riesgo en su uso	¿Consideras que los canales digitales del Banco permiten apreciar todos sus productos?	3	4	3	
Desconocimiento en el uso	¿Frecuentemente ha tenido problemas para realizar alguna transacción en los canales digitales del Banco?	3	4	4	
Riesgo en su uso	¿Considera que se debería ampliar las opciones para realizar otros tipos de transacciones mediante los canales digitales del Banco?	4	4	4	
Dificulta para el uso de canales alterno	¿Considera que los montos límite por operaciones mediante los canales virtuales ha sido un problema para sus operaciones?	4	4	3	
Riesgo en su uso	¿Considera usted que los canales de atención son confiables para	4	4	4	

	las operaciones bancarias en el Banco?				
--	--	--	--	--	--

NOMBRE Y APELLIDOS: Mag. Ronweld Bayona Machado



Mag. Ronweld Bayona Machado
Ingeniero Promotor

FIRMA:

Señor:

William Ikeda Tamayo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte., promoción 2023 - 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

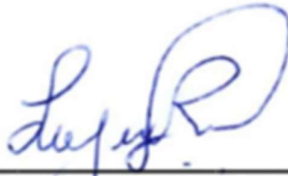
El título nombre del proyecto de investigación es: Inclusión financiera y los canales alternativos de una entidad bancaria de la Provincia de Urubamba, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lisseth Julissa Robles Palomino.
DNI: 41714372

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	William Ikeda Tamayo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Director Regional
Institución donde labora:	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre inclusión financiera
Autor (a):	Liseth Julissa Robles Palomino
Objetivo:	Nivel de percepción inclusión financiera
Administración:	Individual y autoadministrado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector bancario
Dimensiones:	04
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach. $\alpha=0.981$
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo [20-47], Medio [48 – 73], Alto [74 -100]
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre canales de atención
Autor (a):	Liseth Julissa Robles Palomino
Objetivo:	Nivel de percepción canales de atención
Administración:	Individual y autoadministrado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector bancario
Dimensiones:	03
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach. $\alpha=0.942$
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo [15 - 35], Regular [36 – 55], Alto [56 -75]
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Inclusión financiera y canales alternativos, elaborado por Lisseth Julissa Robles Palomino en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inclusión Financiera.

Definición de la variable:

Se puede definir como un estado en el que todos tienen acceso a una amplia gama de servicios financieros, independientemente de su situación económica, estos servicios deben ser de alta calidad, asequibles y fácilmente disponibles para garantizar que se brinden con dignidad y facilidad (Jaramillo et al., 2019)

Dimensión 1: Uso

Definición de la dimensión:

Florez y Ricra (2020), Este enfoque implica utilizar el sistema financiero para ejecutar transacciones monetarias. Gómez et al. (2020) destaca las diversas formas en que los usuarios aprovechan diferentes instrumentos financieros para realizar actividades económicas. (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de ritmo	¿Considera que el tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios?	4	4	4	
Frecuencia de ritmo	¿Frecuentemente el banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza?	4	4	4	
Beneficio de canal	¿Generalmente el banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral?	4	4	4	
Beneficio de canal	¿Frecuentemente en el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios?	4	4	4	
Beneficio de canal	¿Generalmente la atención en la entidad bancaria se realiza en los 12 meses del año?	4	4	4	

Dimensión 2: Acceso

Definición de la dimensión:

Es de destacar que el sistema financiero permite a los usuarios concentrarse en sus actividades financieras, como lo destaca Roa (2015). Esto es especialmente significativo dado que el sistema financiero llega a zonas remotas donde el acceso a los servicios financieros se ve limitado por diversas contingencias. Estas contingencias pueden incluir costos de transacción, requisitos y distancia a los agentes financieros, un problema que puede impedir que las personas utilicen estos servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lugares de accesibilidad	¿Generalmente los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco?	4	4	4	
Espacio para operación	¿Generalmente el uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios?	4	4	4	
Permanencia de tiempo	¿Frecuentemente el horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios?	4	4	4	
Periodicidad	¿Generalmente el uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables?	4	4	4	
estabilidad	¿Considera seguro los canales de atención digital del banco?	4	4	4	

Dimensión 3: Bienestar

Definición de la dimensión:

Barrueta (2020) señala que el sistema financiero juega un papel crucial en el estado de bienestar al atender las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios, principalmente a través de los corresponsales bancarios. Esto implica una transición fluida en la adquisición de servicios y productos, priorizando el mandato de la entidad y asegurando que las necesidades de los usuarios sean atendidas con foco en sus expectativas, contribuyendo en última instancia a su satisfacción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Punto de acceso	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Frecuentemente los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente?	4	4	4	

Nivel de confianza	¿Frecuentemente el banco renueva y mejora sus procesos constantemente?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Generalmente ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Generalmente el personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados en la atención de las operaciones financieras?	4	4	4	
Punto de acceso	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	

Dimensión 4: Calidad.

Definición de la dimensión:

Según Jaramillo et al. (2019), se puede definir un escenario donde dos partes acuerdan mutuamente productos y/o servicios, en cumplimiento de los lineamientos de inclusión financiera. Estas pautas facilitan el acceso a los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades, destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios, y también educan a los usuarios sobre cómo aprovechar y utilizar de manera efectiva estos servicios financieros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	¿Considera que el banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	
Infraestructura	¿Frecuentemente el banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios?	4	4	4	
Comunicación	¿Considera que el banco se preocupa siempre por brindar servicios que atiendan las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
Reclamos	¿Frecuentemente los reclamos de los clientes son atendidos satisfactoriamente por la entidad bancaria?	4	4	4	
Complacencia del usuario	¿Considera que el banco se preocupa por atender las	4	4	4	

	necesidades de los usuarios con empatía?				
--	--	--	--	--	--

Instrumento que mide la variable 02: Canales de Atención.

Definición de la variable:

Son diversos métodos a través de los cuales los clientes pueden ejecutar sus operaciones con facilidad y eficiencia. Es importante señalar que los clientes siempre elegirán el canal que mejor se adapte a sus necesidades y operaciones específicas (Jaimes et al., 2019).

Dimensión 1: Tipo de Canal Digital.

Definición de la dimensión:

En la actualidad, el uso de computadoras, tabletas y móviles para comunicación, servicios y ventas es muy ventajoso. Los bancos también están desarrollando nuevos productos digitales, especialmente en pagos minoristas, como billeteras digitales, soluciones de pago de proximidad y aplicaciones de transferencia de dinero. Estos diferentes canales facilitan el uso de varias funciones como consultas, transacciones y pagos múltiples, lo que lleva a un uso más frecuente (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivo de uso	¿Considera que es necesario que la entidad financiera amplie sus canales digitales?	4	4	4	
Frecuencia de uso	¿Considera Ud. que los canales digitales brindan ventajas de ahorro de dinero?	4	4	4	
Motivo de uso	¿Considera Usted que los diferentes canales digitales tienen un buen nivel de garantía?	4	4	4	
Motivo de uso	¿Considera Usted que los diferentes canales digitales son accesibles para realizar sus operaciones?	4	4	4	
Frecuencia de uso	¿Considera Usted que las operaciones bancarias de la entidad financiera tienen un nivel de rapidez?	4	4	4	

Dimensión 2: Motivación para el uso de canales de atención.

Definición de la dimensión:

en la banca está impulsada por el deseo de reducir los costos financieros y agilizar las transacciones en comparación con los métodos tradicionales cara a cara. El uso de estos productos y canales digitales puede ser una herramienta valiosa para atraer y retener clientes (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de riesgo en su uso	¿Frecuentemente se siente seguro con el control de riesgo en el uso de los canales digitales?	4	4	4	
Costo de la operación	¿Para usted es accesible la banca por internet para realizar sus operaciones en la entidad bancaria?	4	4	4	
Factor tiempo	¿Considera usted que las operaciones por banca por internet les permite ahorrar tiempo?	4	4	4	
Factor tiempo	¿Considera que los canales digitales tienen una adecuada estética en su contenido?	4	4	4	
Factor tiempo	¿Considera que es fácil usar la plataforma del BN para realizar trámites?	4	4	4	

Dimensión 3: Motivos para no usar los canales de atención.

Definición de la dimensión:

se advierten a los clientes que no utilicen canales digitales debido a los riesgos potenciales asociados con el fraude y las estafas, incluida la clonación de tarjetas. Estos indicadores se abordan a través de un enfoque cualitativo (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Riesgo en su uso	¿Consideras que los canales digitales del Banco permiten apreciar todos sus productos?	4	4	4	
Desconocimiento en el uso	¿Frecuentemente ha tenido problemas para realizar alguna transacción en los canales digitales del Banco?	4	4	4	
Riesgo en su uso	¿Considera que se debería ampliar las opciones para	4	4	4	

	realizar otros tipos de transacciones mediante los canales digitales del Banco?				
Dificulta para el uso de canales alterno	¿Considera que los montos limite por operaciones mediante los canales virtuales ha sido un problema para sus operaciones?	4	4	4	
Riesgo en su uso	¿Considera usted que los canales atención son confiables para las operaciones bancarias en el Banco?	4	4	4	

Puerto Maldonado, 01 de junio 2023



WILLIAM IKEDA TAMAYO
DNI: 41629459
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Anexo 6. Confiabilidad.

Tabla 16

Análisis de fiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Cuestionario de Inclusión financiera	0.981	20
Cuestionario de Canales de atención	0.942	15

Confiabilidad del cuestionario de Inclusión financiera

The screenshot displays the SPSS Reliability analysis results. The main window shows the following content:

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/NOCS='ALPHA'
/STATISTICS=SCALE
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.981	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios.	51,60	291,971	,917	,980

Confiabilidad del cuestionario de Canales de atención

Resultado Piloto.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

RELIABILITY
 /VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15
 /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /STATISTICS=SCALE
 /SUMMARY=TOTAL.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido ^a	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.942	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que es necesario que la entidad financiera amplíe sus canales digitales	51,67	155,524	,476	,943

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Base de datos

Inclusión financiera																								
Uso					Acceso					Bienestar					Calidad									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	13	11	13	11	48
3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	11	9	7	7	34
3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	9	10	12	12	43
3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	13	13	13	14	53
1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	7	6	7	8	28
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	13	11	11	12	47
1	2	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	9	7	7	8	31
2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	3	9	9	9	9	36
2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	11	14	15	53
2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	14	14	15	55
3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	15	12	14	15	56
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	14	13	12	13	52
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	15	13	13	12	53
1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	9	12	12	14	47
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	11	10	11	11	43
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	11	11	13	13	48
2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	13	13	15	14	55
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	10	10	9	10	39
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	14	15	15	58
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	14	14	11	10	49	
2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	10	13	14	14	51	
2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	8	8	9	8	33
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40
3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	12	12	11	13	48
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	5	6	5	22
1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	6	8	6	9	29
1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	8	7	7	8	30
3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	12	13	12	15	52
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	14	14	15	14	57	
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	14	14	15	14	57	
3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	14	10	12	10	46
3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	10	7	7	6	30
2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	3	9	7	10	9	35
3	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	12	7	5	9	33	
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	7	5	5	6	23
3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	15	8	9	9	41
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	6	5	7	5	23
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	14	14	14	13	55	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40
4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	21	23	21	21	86	
4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	21	23	23	20	87	
4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	20	24	21	23	88	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	19	24	22	20	85	
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	21	22	21	21	85	
4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	21	23	23	20	87	
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	22	23	22	21	88	
4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	19	23	22	20	84	
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	21	23	21	21	86	
4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	21	23	23	20	87	
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	22	23	22	21	88	
4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	19	23	22	20	84	
3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	12	5	6	9	32	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	8	9	10	32	
3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	6	10	10	39	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	10	10	10	11	41
2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	10	6	7	8	31
2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	3	1	1	2	1	2	10	9	11	7	37
1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	7	7	7	5	26	

2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	9	7	6	6	28
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	13	14	14	14	55
2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	12	8	10	10	40
3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	5	6	9	10	32	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	8	9	10	32	
3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	6	10	10	39	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	10	10	10	11	41	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	6	7	8	31	
2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	3	1	1	2	1	10	9	11	7	37	
1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	7	7	7	5	26	
2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	9	7	6	6	28	
2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	13	14	14	14	55	
2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	12	8	10	10	40	
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	13	11	13	11	48	
3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	11	9	7	7	34	
3	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	9	10	12	12	43	
3	3	2	3	2	2	3	2	4	5	3	2	3	2	3	3	2	3	3	13	13	13	14	53	
1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	7	6	7	8	28	
3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	13	9	11	12	45	
1	2	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	9	7	7	8	31	
2	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	3	3	9	9	9	9	36		
2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11	11	14	15	53	
2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	14	14	15	55	
3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	15	12	14	15	56	
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	14	13	12	13	52	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	15	13	13	12	53	
1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	9	12	12	14	47		
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	11	10	11	11	43	
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	11	11	13	13	48	
2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	13	13	15	14	55	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	9	10	39	
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	14	15	15	58	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	14	14	11	10	49	
2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	10	13	14	14	51	
2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	8	8	9	8	33	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	12	12	11	13	48	
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	6	5	6	5	22	
1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	6	8	6	9	29		
1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	8	7	7	8	30		
3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	12	13	12	15	52	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	14	14	15	14	57	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	14	15	14	57	
3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	10	7	7	6	30	
2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	9	7	10	9	35		
3	1	2	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	12	7	5	9	33	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	5	5	9	31		
3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	15	8	9	9	41	
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	6	5	7	5	23	
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	14	14	14	13	55	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	21	24	21	21	87	
4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	21	24	23	20	88	
4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	20	24	21	23	88	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	19	22	22	20	83	
4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	21	23	21	21	86	
4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	21	23	23	20	87	
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	22	23	22	21	88	
4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	19	23	22	20	84	
4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	21	21	21	21	84	
4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	21	23	23	20	87	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	22	18	22	21	83	
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	19	18	22	20	79	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	6	5	6	22	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	8	9	10	32	
3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	6	10	10	39	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	10	10	10	11	41	
2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	10	6	7	8	31	
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	9	11	7	37	
1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	7	7	7	5	26	
2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	9	7	6	6	28	
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	13	14	14	14	55	
3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	12	8	10	10	40
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	6	5	6	22	
3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	6	10	10	39	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	10	10	10	11	41	
2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	10	6	7	8	31	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	9	11	7	37	
1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	7	7	7	5	26	
2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1											

2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	9	7	6	6	28
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	13	14	14	14	55
2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	12	8	10	10	40
3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	12	5	6	9	32	
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	8	9	10	32	
3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	6	10	10	39	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	11	41	
2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	10	6	7	8	31	
2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	3	3	1	1	2	1	2	10	9	11	7	37	
1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	7	7	7	5	26	
2	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	9	7	6	6	28	
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	13	14	14	14	55	
2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	12	8	10	10	40	
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	13	11	13	11	48	
3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	11	9	7	7	34	
3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	9	10	12	12	43	
3	3	2	3	2	2	3	4	3	5	3	5	3	4	3	3	3	2	3	23	23	23	14	53	
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	13	14	14	14	55	
2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	12	8	10	10	40	
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	13	11	13	11	48	
3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	11	9	7	7	34	
3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	9	10	12	12	43	
1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	7	7	6	7	28	
3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	13	9	11	12	45	
1	2	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	9	7	7	8	31	
2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	3	3	9	9	9	9	36	
2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	13	11	14	15	53	
2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	12	14	14	15	55	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	15	12	14	15	56	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	14	13	12	13	52	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	15	13	13	12	53	
1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	9	12	12	14	47		
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	10	11	11	43	
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	11	11	13	13	48	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	9	10	39	
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	14	15	15	58	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	14	14	11	10	49	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	14	14	11	10	49	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	10	13	14	14	51	
2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	8	8	9	8	33	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40	

Canales de atención																		
Tipo de canal digital					Motivación para el uso de canal alternativo					Motivos para no usar el canal alternativo								
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	V2D1	V2D2	V2D3	V2
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	15	13	15	43
2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	10	12	10	32
2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	11	8	11	30
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	11	13	10	34
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	13	15	13	41
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	10	8	10	28
3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	14	11	14	39
3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	15	10	15	40
2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	12	13	12	37
3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	14	11	14	39
1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	6	9	7	22
1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	6	9	6	21
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	11	10	11	32
1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	6	7	6	19
1	1	2	2	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	3	7	11	9	27
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	8	10	9	27
2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	12	9	12	33
3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	15	10	14	39
2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	14	9	14	37
2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	11	11	12	34
2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	9	11	9	29
2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	8	10	8	26
2	3	3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	1	1	3	10	12	11	33
3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	7	11	5	23
3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	12	13	12	37
1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	5	8	5	18
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	14	15	14	43
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	10	11	10	31
2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	1	9	10	8	27
1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	5	9	6	20
2	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	9	10	9	28
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	30
2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	10	8	9	27
2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	9	12	10	31
1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	2	7	10	8	25
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	8	10	9	27
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	13	15	13	41
2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	10	8	10	28
2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	12	10	13	35
2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	10	8	10	28
5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	21	18	21	60
4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	21	16	22	59
5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	22	16	21	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	75
5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	18	20	61
4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	21	18	21	60
4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	21	18	23	62
5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	21	17	21	59
5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	20	18	22	60
5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	21	18	21	60
4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	21	16	22	59
5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	22	16	21	59
5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	18	20	61
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29
2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	9	12	8	29
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	12	14	11	37

3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	14	11	14	39
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	14	11	13	41
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	14	13	15	42
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	9	11	10	30
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	12	13	12	37
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	7	10	7	24
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	12	9	11	32
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	8	11	10	29
2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	9	12	8	29
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	12	14	11	37
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	14	11	14	39
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	14	14	13	41
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	14	13	15	42
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	15	13	15	43
2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	10	12	10	32
2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	11	8	11	30
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	11	13	10	34
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	13	15	13	41
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	10	8	10	28
3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	14	11	14	39
3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	15	10	15	40
2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	12	13	12	37
3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	14	11	14	39
1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	6	9	7	22
1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	6	9	6	21
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	11	10	11	32
1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	6	7	6	19
1	1	2	2	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	7	11	9	27
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	8	10	9	27
2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	12	9	12	33
3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	15	10	14	39
2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	14	9	14	37
2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	11	11	12	34
2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	9	11	9	29
2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	8	10	8	26
2	3	3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	1	1	10	12	11	33
3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	7	11	5	23
3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	1	12	13	12	37
1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	5	8	5	18
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	14	15	14	43
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	10	11	10	31
2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	9	10	8	27
1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	9	6	20
2	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	9	10	9	28
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	30
2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	10	8	9	27
2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	9	12	10	31
1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	7	10	8	25
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	8	10	9	27
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	13	15	13	41
2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	10	8	10	28
2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	12	10	13	35

2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	10	8	10	28	
5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	21	18	21	60
4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	21	16	22	59	
5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	22	16	21	59	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	75	
5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	18	20	61	
4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	21	18	21	60	
4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	21	18	23	62	
5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	21	17	21	59	
5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	20	18	22	60	
5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	21	18	21	60	
4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	21	16	22	59	
5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	22	16	21	59	
5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	18	20	61	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	15	15	13	43	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	1	1	1	5	6	10	21	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	5	8	13	26	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	9	19	
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	5	1	1	1	5	10	10	25	
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	5	1	2	1	7	8	10	25	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	9	19	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	10	10	13	33	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	5	5	10	20	
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	9	5	10	24	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	1	1	10	10	9	29	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	1	2	2	5	7	12	24	
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30	
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37	
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	9	12	8	29	
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	12	14	11	37	
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	14	14	13	41	
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	14	13	15	42	
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30	
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37	
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	9	12	8	29	
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	12	14	11	37	
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	14	14	13	41	

3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	15	13	15	43	
2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	10	12	10	32	
2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	11	8	11	30	
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	11	13	10	34	
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	13	15	13	41	
2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	10	8	10	28	
3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	15	10	15	40	
2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	12	13	12	37	
3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	6	9	7	22	
1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	6	9	6	21	
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	11	10	11	32	
1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	6	7	6	19	
1	1	2	2	1	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	3	7	11	9	27
1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	8	10	9	27	
2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	12	9	12	33	
3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	15	10	14	39	
2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	14	9	14	37	
2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	11	11	12	34	
2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	9	11	9	29	
2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	8	10	8	26	
2	3	3	1	1	1	3	1	3	3	2	3	1	1	3	10	12	11	33	
3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	7	11	5	23	
3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	3	12	13	12	37		
1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	5	8	5	18	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	14	15	14	43		
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	10	11	10	31		
2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	1	9	10	8	27	
1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	5	9	6	20		
2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	9	10	9	28	
2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	10	10	10	30		
2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	10	8	9	27		
2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	9	12	10	31	
1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	2	7	10	8	25	
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	8	10	9	27	
3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	13	15	13	41		
2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	10	8	10	28	
2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	12	10	13	35	
3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	10	8	10	28	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	9	9	19		
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	10	15	13	38	
2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	9	11	10	30		
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37	
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	9	12	8	29	
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	12	14	11	37		
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	14	11	14	39		
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	14	13	14	41		
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	14	13	15	42		
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30		
2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37		
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	9	12	8	29	
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	12	14	11	37		
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	14	11	14	39		
3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	14	13	14	41		
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	14	13	15	42		
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	15	13	15	43		
2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	10	12	10	32		
2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	11	8	11	30		
3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	11	13	10	34		
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	13	15	13	41		
2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	10	8	10	28		
3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39		
3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	14	11	14	39		
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	15	10	15	40		
2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	12	13	12	37		
3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	14	11	14	39		
1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	6	9	7	22	
1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	6	9	6	21	
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	11	10	11	32	
1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	6	7	6	19	
1	1	2	2	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	3	7	11	9	27	
2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	2	12	9	12	33	
3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	15	10	14	39	
2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	14	9	14	37	
2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	3	11	11	12	34		
2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	9	11	9	29	
2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	8	10	8	26	
2	3	3	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	1	3	10	12	11	33	
3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	7	11	5	23		
3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	2	1	3	3	12	13	12	37		
1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	5	8	5	18		
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	14	15	14	43		
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	10	11	10	31		
2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	1	9	10	8	27	
1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	5	9	6	20	
2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	3	1	1	2	9	10	9	28	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	30		
2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	10	8	9	27	
2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	1	2	3	9	12	10	31		
1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	2	7	10	8	25	
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	8	10	9	27	
3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	13	15	13	41		
2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	10	8	10	28	
2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	12	10	13	35	
3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	10	8	10	28	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	21	71		
5																			

Dedicatoria

A mis adoradas hijas, Lisseth y Alondra, Este logro de mi tesis de maestría está dedicado a ustedes, mis grandes motivadoras. Cada paso en este camino ha sido impulsado por el amor y el deseo de brindarles un futuro lleno de oportunidades.

Vuestras sonrisas y apoyo incondicional han sido mi fuerza en los momentos difíciles. Espero que este logro les inspire a perseguir sus propias metas con pasión y determinación.

Con amor y gratitud,

Agradecimiento

A mi maestra, Dra. Liz Robladillo,

Mi más profundo agradecimiento por su guía invaluable y apoyo durante mi tesis de maestría. Su experiencia y orientación han enriquecido mi trabajo y me han inspirado a superar desafíos. ¡Le agradezco de corazón por su contribución invaluable!



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios en una entidad bancaria de la Provincia de Urubamba, 2023.", cuyo autor es ROBLES PALOMINO LISSETH JULISSA, 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.

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL DNI: 09217078 ORCID: 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 07-08-2023 07:16:36

Código documento Trilce: TRI - 0611620



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROBLES PALOMINO LISSETH JULISSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios en una entidad bancaria de la Provincia de Urubamba, 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
LISSETH JULISSA ROBLES PALOMINO DNI: 41714372 ORCID: 0000-0003-4018-4700	Firmado electrónicamente por: LROBLESPA83 el 23- 07-2023 07:10:03

Código documento Trilce: TRI - 0611623



Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de asesoría	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	5
III.METODOLOGÍA	16
3.1.Tipo y diseño de investigación	16
3.2.Variables y operacionalización	17
3.3.Población, (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5.Procedimientos	19
3.6.Método de análisis de datos	19
3.7.Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSION	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la variable inclusión financiera y sus dimensiones	21
Tabla 2 Distribución de la variable canales de atención y sus dimensiones	22
Tabla 3 Distribución de la variable inclusión financiera y sus dimensiones	23
Tabla 4 Cruce entre el uso del sistema financiero y canales de atención	24
Tabla 5 Cruce entre el acceso al sistema financiero y canales de atención	25
Tabla 6 Cruce entre el bienestar financiero y canales de atención	26
Tabla 7 Cruce entre la calidad del servicio financiero y canales de atención	27
Tabla 8 Prueba de normalidad	28
Tabla 9 Correlaciones entre la inclusión financiera y la variable canales de atención	29
Tabla 10 Correlaciones entre el uso del sistema financiero y la variable canales de atención	30
Tabla 11 Correlaciones entre el acceso al sistema financiero y la variable canales de atención	31
Tabla 12 Correlaciones entre el bienestar financiero y la variable canales de atención	32
Tabla 13 Correlaciones entre la calidad del servicio financiero y la variable canales de atención	33
Tabla 14 Operacionalización de la variable inclusión financiera	52
Tabla 15 Operacionalización de la variable canales de atención	53
Tabla 16 Análisis de fiabilidad	86

Resumen

Esta tesis se enmarcó en la línea de investigación gerencias funcionales. El objetivo fue determinar la relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios en una entidad bancaria de la provincia de Urubamba. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional y metodología cuantitativa. La población estuvo conformada por los usuarios de una entidad bancaria. La muestra fue de 279 usuarios. La técnica para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados mostraron una relación directa y significativa entre la inclusión financiera y los canales de atención, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,333** con un p_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva alta. Esto demuestra que los usuarios que tienen mayor inclusión financiera también utilizan más los canales de atención. Estos hallazgos respaldan la importancia de promover la inclusión financiera y mejorar la calidad del servicio para fomentar el uso de los canales de atención. Se recomienda considerar factores políticos, socioeconómicos y tecnológicos, y utilizar avances tecnológicos para promover la inclusión financiera y mejorar los canales de atención.

Palabras clave: inclusión financiera, canales de atención, tecnología, usuarios

Abstract

This thesis was framed in the line of research functional management. The objective of the research was to determine the relationship between financial inclusion and alternative channels of a banking entity in the province of Urubamba, 2023. The research was of basic type, with non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of users of a bank. The sample consisted of 279 users. The technique used for information collection was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the financial inclusion variable consisted of 20 items and the questionnaire to measure the alternative channels variable consisted of 15 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the variable financial inclusion is directly and significantly related to the variable alternative channels, with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.333** with a calculated p_value of 0.000, which allowed the verification of the hypothesis concluded, concluding that the relationship between the variables is positive. high.

Keywords: financial inclusion, alternative channels, technology, users

I. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo el COVID-19 fue el determinante para la adopción generalizada de servicios financieros digitales, con un enfoque particular en brindar a los hogares de bajos ingresos acceso a dinero móvil y beneficios bancarios en línea. Esta inclusión financiera facilitada por los servicios financieros digitales tiene el potencial de promover el crecimiento económico de las naciones, siendo las más beneficiadas aquellas que poseen mayores recursos tecnológicos y digitales (Rahayu et al., 2023).

Para Demirguc-Kunt et al. (2018) la inclusión financiera ha surgido como un elemento crucial para aliviar la pobreza y ampliar las oportunidades, particularmente en regiones con accesibilidad limitada. Para lograr la inclusión financiera, es imperativo que los proveedores de servicios financieros ofrezcan productos bancarios que sean asequibles y fáciles de obtener, acompañados de geomarketing y evaluaciones de riesgo confiables. La importancia de la inclusión financiera se manifiesta en su integración en las políticas públicas a nivel mundial, ya que facilita el ingreso de personas de bajos ingresos al sistema financiero. Esto, a su vez, ayuda en la realización de los objetivos de desarrollo sostenible, incluida la reducción de la pobreza, el progreso de la salud y la educación, el crecimiento económico y la igualdad de género (Sánchez y Palacio, 2021).

La pandemia ha tenido un impacto mixto en el uso de los servicios financieros en Perú. Si bien ha llevado al crecimiento de algunos servicios populares, también ha expuesto las desigualdades digitales y ha obstaculizado el crecimiento de los menos populares. Para abordar estas disparidades, el gobierno implementó medidas regulatorias, como políticas de inclusión financiera, dirigidas a ciudadanos mayores de 18 años. Además, enfatizó la gestión de transferencias de dinero a través de bancos como un medio para promover la inclusión financiera, además, el gobierno proporcionó recursos técnicos y financieros para mejorar los programas sociales, asegurando que se satisfagan las necesidades de la población y se brinden servicios de calidad en tiempo y forma (Vargas, 2021)

El Banco de la Nación impulsa la inclusión financiera, la bancarización y la descentralización en el país mediante la entrega de productos y servicios bancarios a través de sus diversos canales de atención presencial y a distancia en diferentes

sectores del Perú. En 2021, el número total de transacciones (incluidas las consultas) atendidas por el Banco de la Nación a través de diferentes canales fue de 657 millones, un aumento interanual del 25,0%. El crecimiento del volumen de negocio en los últimos cinco años se debe a: a) un gran aumento en el número de consultas en los canales digitales (apps, banca móvil e internet). b) Uso más frecuente de canales de atención presenciales (cajeros automáticos, agentes) (Memoria Anual 2021).

Los canales digitales son una manera de satisfacer las necesidades de los clientes bancarios. Además, también se puede utilizar para vender productos con la misma rapidez y seguridad que un banco, como abrir una cuenta, pagar deudas y solicitar una tarjeta de crédito. Y todo esto se puede hacer desde una computadora, tableta o teléfono móvil desde cualquier parte del mundo (Banco de Crédito del Perú [BCP], 2023). La iniciativa que enfatiza los canales de atención se puede atribuir a la amplia gama de necesidades de la población, especialmente en áreas de difícil acceso sin oficinas bancarias. Algunos canales, incluidos los agentes multired: como tiendas, almacenes, ferreterías y farmacias, pueden atender a más personas a través de diferentes canales de atención, brindando servicios transaccionales como banca en línea, banca móvil y aplicaciones.

A nivel local, la mayoría de los usuarios clientes desconfían y no comprenden cómo funcionan los distintos canales de atención. No se sienten cómodos usando sus teléfonos móviles para enviar dinero, o no confían en que alguien que conteste a un agente multired deposite dinero en su cuenta de ahorros. Pero después de la pandemia, muchas personas se dieron cuenta de que el uso de canales de atención puede hacer que sus vidas sean más fáciles y sencillas, ya que ahorran tiempo y dinero al realizar negocios en varios canales de atención. En resumen, el uso de canales de atención: optimizan el tiempo del cliente, utilizan nuevos productos para maximizar la eficiencia del personal de la oficina de campo y son muy amigables.

Ante lo expuesto, se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023? y también se formulan los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención? b) ¿Cuál es la relación entre el acceso

al sistema financiera y los canales de atención? c) ¿Cuál es la relación entre el bienestar financiero y los canales de atención? d) ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención?

Como justificación teórica, la presente investigación nace de la necesidad de obtener información objetiva sobre la relación que existe entre los canales de atención y la inclusión financiera. En la actualidad las entidades bancarias centran su atención en incrementar la inclusión financiera por ende brindan una variedad de productos y servicios que pueden ser utilizados a través de los diversos canales de atención, logrando la empresa genere una mayor rentabilidad (Fernández, 2020).

Como justificación metodológica, para lograr alcanzar los objetivos en la presente investigación, se utilizaron herramientas como: la entrevista, el cuestionario y las encuestas. Además, los resultados se constituyeron para el estudio de la relación de los canales de atención y la inclusión financiera de la provincia Urubamba (Fernández, 2020). Como justificación práctica, porque permitirá que la agencia bancaria de la provincia de Urubamba logre que los clientes / usuarios conozcan y realicen operaciones en los diversos canales de atención logrando una mejor inclusión financiera (Fernández, 2020).

De manera, que se estableció como objetivo principal lo siguiente: Determinar la relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023, y también se formulan los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención. b) Determinar la relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención c) Determinar la relación entre el bienestar financiero y los canales de atención d) Determinar la relación entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención.

En cuanto a la Hipótesis general: Existe relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023, y también se formulan los siguientes objetivos específicos: a) Existe relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención b) Existe relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención c) Existe relación entre el

bienestar financiero y los canales de atención d) Existe relación entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención.

II. MARCO TEORICO

En un contexto internacional, algunos estudios que respaldan este trabajo, Bayona y Baron (2022) realizaron una investigación documental sobre el estudio de las Fintech y su contribución a la inclusión financiera. Sus hallazgos revelaron un aumento en el dinamismo de las empresas Fintech, con una tasa de crecimiento del 36% de 237 empresas en 2017 a 322 en 2020. Estos desarrollos se consideran una oportunidad para dinamizar la economía colombiana, que históricamente se ha orientado hacia el sector primario.

Rosales (2022) examinó el vínculo entre la infraestructura financiera mexicana y la inclusión financiera, midiendo la accesibilidad a través de varios canales de acceso. Los hallazgos revelaron que las cuentas de banca múltiple (MB) aumentaron significativamente en todos los canales de acceso, mientras que las entidades de ahorro y crédito popular (EACP) vieron una correlación positiva solo con sus sucursales. Además, señalaron que los corresponsales bancarios mostraron poca evidencia estadística de un impacto en la inclusión financiera para ambos géneros. El estudio también destacó la creciente importancia de la banca móvil, ya que surgió como un medio efectivo para mejorar la inclusión financiera.

Gómez et al. (2021) analizaron las tres variables económicas de crecimiento, estabilidad e inclusión financiera, el estudio es de carácter macro ya que fue analizado en un periodo de 10 años sobre una muestra de 71 países. Este estudio El método adoptado es un método cuantitativo, estableciendo un modelo econométrico de datos de panel, tomando como variable dependiente el crecimiento económico, como variables independientes la inclusión social y la estabilidad financiera, y añadiendo un término de error.

Castrillón-Hernández (2021) tuvo como propósito analizar los aspectos de la inclusión financiera y el uso de alternativas digitales. El trabajo fue cuantitativo, descriptivo. Concluyendo que la pandemia ha estimulado un crecimiento significativo en la accesibilidad y el uso de productos financieros entre la población en general. Como resultado, las personas recurrieron a los canales digitales y las nuevas tecnologías para satisfacer sus necesidades financieras, este cambio ha tenido un impacto positivo en la inclusión financiera y respalda los objetivos propuestos por el ministerio para beneficiar al público.

Lozano y Sanabria (2020), con el objetivo de identificar los componentes determinantes de la inclusión y educación financiera, teniendo en cuenta las entidades microfinancieras de Colombia y su aporte al desarrollo económico. Para ello, aplica e idea un enfoque de tipo fundamental a nivel de interpretación, utilizando un diseño tipo panel no experimental. La conclusión es que el determinante del acceso a los productos crediticios es la educación. Así, los hallazgos del estudio permiten ayudar a comprender las variables de éxito e inclusión financiera que contribuyen al crecimiento de los países generando bienestar para que los productos y/o servicios satisfagan sus necesidades y expectativas.

Carballo y Dalle-Nogare (2019) estudiaron la tecnología financiera o Fintech y su impacto en la inclusión financiera, para lo cual revisan la literatura, en particular las microfinanzas, utilizando como método los estudios de caso, concluyeron los autores con base en investigaciones realizadas en México, Chile y Perú. que, a pesar de los importantes avances en el desarrollo de la tecnología digital, la brecha entre las poblaciones vulnerables de estos países aún no se ha reducido.

En cuanto al contexto nacional, Espinoza (2022) tuvo como propósito examinar la conexión entre la utilización de herramientas digitales y el nivel de calidad en los servicios bancarios dentro de la región de Huaraz. Empleando una metodología cuantitativa sencilla, el estudio finalmente determina que existe una correlación de $Rho = 0.909$, entre la presencia de herramientas digitales y la calidad general del servicio. En consecuencia, los hallazgos plantean la propuesta de que, a través de la mejora de la gestión de herramientas digitales, el banco tiene el potencial de ofrecer un servicio de mayor calidad a la población local.

En un estudio realizado por Smith (2021), su objetivo se centró en examinar la correlación entre la inclusión financiera y el empleo informal en el contexto de la pobreza monetaria. El método de investigación utilizado fue un enfoque explicativo cuantitativo deductivo, empleando el método econométrico FGLS con efectos fijos. Los resultados indicaron que aumentar la inclusión de grupos marginados en las provincias peruanas puede conducir a una disminución de la pobreza monetaria al reducir el empleo informal.

Salas (2021) realizó una indagación a usuarios sobre inclusión financiera y los factores de éxito del Banco Nacional Regional en Arequipa. Empleando un diseño cuantitativo, no experimental, el estudio utilizó un nivel fundamental de análisis, enfatizando las correlaciones variables. La investigación, que tomó una muestra de 218 colaboradores, confirmó la relación de variables propuesta con un coeficiente de correlación $\rho = 0,507$ y p_valor de 0,05, lo que muestra una correlación positiva entre las variables.

Huaynapomas (2021) se propuso investigar la correlación entre la gestión tecnológica y el uso de canales digitales en el Banco de la Nación. La metodología de investigación adoptada fue cuantitativa y correlacional. Los resultados muestran una relación directa y significativa entre la gestión tecnológica y uso del canal digital, con un valor Rho de Spearman de 0,885 y $p = 0,000$. Además, el estudio estableció una alta relación entre variables y dimensiones, apoyando las hipótesis específicas. El estudio concluye que la gestión de la tecnología puede ser un recurso valioso para agilizar las operaciones y los procedimientos del canal digital.

En un artículo realizado por Córdova (2019) el objetivo era medir el efecto de canales de atención como cajeros automáticos, agentes virtuales y banca en línea en la gestión del tiempo en instituciones financieras. El estudio encontró que los canales digitales tuvieron un impacto favorable, reduciendo significativamente los tiempos de espera de los clientes según el tipo de boleto. Adicionalmente, una campaña publicitaria atrajo y retuvo exitosamente a los clientes, mejorando su lealtad a la institución.

El estudio realizado por Álava (2019) tuvo como objetivo establecer una conexión entre el desarrollo del Banco de la Nación y la inclusión financiera. Este estudio descriptivo y correlacional, de carácter no experimental, descubrió una correlación significativa y positiva entre las dos variables. El coeficiente r fue de 0,951 indica una fuerte relación. Además, el coeficiente de determinación, que revela que el 90,4% del desarrollo local está influenciado por la inclusión financiera del BN, refuerza aún más este hallazgo.

Un estudio realizado por Jiménez (2019) buscó evaluar la satisfacción del cliente en relación con los canales de atención de atención del BN en el municipio de Bagua Grande. Los resultados indicaron que las cuatro dimensiones de los

canales de atención, es decir, los agentes multired, banca en línea, banca móvil y cajeros automáticos, demostraron un nivel de desempeño razonable y satisfactorio. Los análisis muestran que los usuarios de BN están satisfechos con sus servicios digitales, con un 48,6 % de cajeros automáticos, un 45,7 % de banca móvil y un 60 % de servicios de banca en línea con calificaciones de comentarios positivos. Los agentes multired convencionales tienen un nivel de satisfacción del 52,9%. Además, el estudio reveló que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables fue de 0,88.

Gonzales (2018) realizó un estudio para explorar la adopción y el avance de la banca electrónica entre los clientes. incorporando nueva tecnología, la banca electrónica ofrece una alternativa a la banca tradicional, permitiendo a los clientes realizar transacciones a través de su computadora o móvil. El estudio reveló que muchos clientes no utilizan la banca electrónica debido a la falta de información sobre los servicios disponibles y una cultura bancaria tradicional profundamente arraigada. Además, la edad del cliente también influye en la adopción de la banca electrónica. El estudio concluyó la relación entre variables y dimensiones con un coeficiente de correlación $\rho = 0,86$.

La investigación de Díaz (2018) denomina la evolución del canal de autoservicio de la banca electrónica en el Perú, con la finalidad de mejorar la experiencia del cliente en el momento en que el cliente necesita un producto o servicio, las principales conclusiones muestran que lo que se busca es la tranquilidad de que cada vez son más las personas que usan los canales de autoservicio, como si alguien estuviera atendiendo físicamente, hará que la sucursal esté menos concurrida y se convierta en un banco puramente electrónico. Estadísticamente, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,85, demostrando una relación significativa entre el uso de canales de atención y la atención al cliente.

En cuanto a la epistemología de la investigación para la variable inclusión financiera, la teoría de los recursos y las capacidades, propone que el funcionamiento interno de una organización está influenciado por los recursos y habilidades a su disposición. Para obtener una ventaja competitiva, las empresas deben desarrollar capacidades extraordinarias y duraderas. Al poseer recursos

escasos y habilidades que no son fácilmente alcanzables o replicables, las empresas pueden beneficiarse de una importante ventaja competitiva. Al capitalizar estas fortalezas, las empresas deben alinear sus estrategias para aprovechar al máximo las oportunidades, minimizar los riesgos y superar las debilidades (Franch, y Chacur, 2007)

Teoría de la información asimétrica, según Stiglitz et al. (2001) el concepto de información asimétrica propone que una falla de mercado surge cuando las personas o entidades involucradas en transacciones económicas carecen de información esencial. Esta falta de información crea condiciones desfavorables para los participantes, lo que genera distorsiones en los precios y un aumento del riesgo. En los mercados financieros, las asimetrías de información se traducen en tasas de interés más altas, ya que significan un mayor riesgo en términos de recuperación de capital y rentabilidad.

La idea de inclusión financiera está íntimamente ligada al proceso de digitalización. Al trasladar los procedimientos y operaciones financieros a plataformas informáticas, tanto los bancos como las personas pueden obtener los beneficios. La duración de las transacciones financieras se acorta drásticamente, lo que se interpreta en una disminución de los gastos para los bancos (Florez y Ricra, 2020). Gupta y Kanungo (2022) describen a la porción de la población que duda en ingresar al sistema financiero como la “base de la pirámide”, reconociendo el inmenso potencial de este segmento de mercado. Este fenómeno es especialmente prominente en los países en desarrollo.

Al evaluar los sistemas financieros, Adil y Jalil (2020) proponen tres elementos esenciales: accesibilidad, utilidad y calidad. La accesibilidad se entiende como la facilidad con la que las personas pueden aprovechar los servicios y productos proporcionados por las instituciones financieras formales. La utilidad, por otro lado, se refiere a la utilización real de estas ofertas, considerando el propósito y la frecuencia de su uso. La calidad, por su parte, está determinada por el grado de sofisticación tanto en accesibilidad como en usabilidad, con especial énfasis en la disponibilidad.

Para promover el desarrollo social y económico sostenible, definimos la inclusión financiera como el acceso a los sistemas financieros. Como señala

Sancho (2018), el uso de servicios financieros es un componente clave de esta definición. Además, los establecimientos financieros siguen regulaciones para garantizar que ofrezcan una gama diversa de servicios y productos financieros que satisfagan los requisitos de sus clientes (Al-Eitan et al, 2022).

El concepto de inclusión financiera, tal como lo definen Chen et al. (2022), se refiere a la provisión de servicios financieros formales que cumplen con estándares específicos de educación financiera y protección al consumidor. Estos servicios satisfacen las necesidades financieras y las expectativas de los usuarios y, en última instancia, contribuyen a su bienestar general.

En tanto, Jaramillo et al. (2019) señaló que la inclusión financiera se refiere a un conjunto de estrategias destinadas a combatir la exclusión de los sistemas bancarios y financieros. Abarca una amplia gama de productos y servicios financieros y no financieros que se hacen accesibles a las personas económicamente desfavorecidas. Los servicios financieros incluyen varias opciones de crédito, micro seguros que cubren diferentes riesgos, como peligros relacionados con el clima y muerte, pensiones, productos de ahorro y transferencias de dinero, los servicios no financieros cubren un espectro más amplio y pueden implicar capacitación en áreas como la gestión empresarial, la evaluación de riesgos y la gobernanza.

Además, pueden ofrecer software para la toma de decisiones, asesoramiento experto y experiencia técnica, así como programas de educación y concientización financiera. Al igual que las microfinanzas, la inclusión financiera busca aumentar el acceso a productos y servicios no bancarios accesibles y responsables para las personas que están excluidas de los canales bancarios tradicionales. Con el fin de incluir al mayor número posible de personas en el sistema financiero y proporcionarles servicios bancarios adecuados, se han desarrollado una gama de productos y servicios, siendo el microcrédito el más conocido. Sin embargo, ahora existen servicios financieros que abordan necesidades más allá del microcrédito, como transferencias de dinero, micro ahorros, micro seguros y micro pensiones. Cuando están diseñados de manera efectiva y administrados por entidades acreditadas y responsables, estos productos tienen un potencial significativo para un mayor crecimiento y desarrollo.

La inclusión financiera juega un papel crucial en el empoderamiento de los empobrecidos al brindarles oportunidades para financiar sus empresas, ahorrar para el futuro, mantener a sus familias y mitigar los riesgos que presenta la vida. Este proceso inclusivo es facilitado por una variedad de entidades financieras, incluidas instituciones de microfinanzas (IMF), cooperativas, proveedores de micro seguros y bancos. El objetivo principal de la inclusión financiera es combatir la pobreza, y es imperativo que estas instituciones operen con un fuerte sentido de responsabilidad social. Sin embargo, también enfrentan numerosos desafíos, particularmente para lograr un equilibrio entre atender las necesidades de los desfavorecidos y mantener su propia sostenibilidad económica (Jaramillo et al., 2019).

Respecto a las dimensiones de la inclusión financiera, pues según Jaramillo et al. (2019) indican 4 dimensiones: Dimensión uso del sistema financiero, este enfoque implica utilizar el sistema financiero para ejecutar transacciones monetarias. El sistema financiero juega un papel crucial al facilitar el flujo de recursos necesarios para el crecimiento de empresas económicas tangibles, como la producción y el consumo. Lo logra mediante la transferencia de fondos de personas que poseen una gran riqueza en un momento determinado a aquellos que lo requieren, lo que permite la mitigación y distribución del riesgo (Jaramillo et al., 2019). En tanto, Gómez et al. (2020) destaca las diversas formas en que los usuarios aprovechan diferentes instrumentos financieros para realizar actividades económicas.

Dimensión acceso al sistema financiero, es de destacar que el sistema financiero permite a los usuarios concentrarse en sus actividades financieras, como lo destaca (Jaramillo et al., 2019). Esto es especialmente significativo dado que el sistema financiero llega a zonas remotas donde el acceso a los servicios financieros se ve limitado por diversas contingencias, estas contingencias pueden incluir costos de transacción, requisitos y distancia a los agentes financieros, un problema que puede impedir que las personas utilicen estos servicios (Roa, 2013).

Dimensión de bienestar financiero, según Jaramillo et al. (2019) es una transición fluida en la obtención de servicios y productos, enfocada en la misión de la organización y garantizando que las necesidades de los usuarios sean

satisfechas considerando sus expectativas, lo que finalmente conduce a su satisfacción, para Barruetabeña (2020), el sistema financiero juega un papel fundamental dentro del estado de bienestar, ya que satisface los requerimientos, deseos y expectativas de sus usuarios, principalmente a través de los corresponsales bancarios.

Dimensión de calidad del servicio financiero, tal como lo describen Jaramillo et al. (2019), existe una situación en la que dos partes llegan a un acuerdo respecto al intercambio de productos y/o servicios. Este acuerdo está de acuerdo con los lineamientos establecidos de inclusión financiera. Estos lineamientos sirven para mejorar el acceso a los productos y servicios financieros proporcionados por diversas entidades. El objetivo principal es abordar los requisitos de los usuarios y al mismo tiempo educarlos sobre cómo utilizar y beneficiarse de manera efectiva de estos servicios financieros.

Respecto a la fundamentación de la variable canales de atención, se consideró, la teoría CRM 2.0 se basa en la consolidación de todas las interacciones de los clientes con una empresa, a través de medios digitales, en un único repositorio de información. Esto se logra mediante el uso de software especializado y adaptado a las necesidades comerciales de la empresa. Al aprovechar esta tecnología, los expertos en marketing pueden obtener una visión más profunda del comportamiento de sus clientes y adaptarse a los cambios en sus patrones de compra. Anticiparse a las necesidades y preferencias de los clientes se convierte en un juego de niños con CRM, lo que permite a las empresas ofrecer soluciones personalizadas de manera proactiva. La implementación de un sistema CRM también puede conducir a una mayor adquisición y lealtad de los clientes, brindando una mayor oportunidad para que las empresas aumenten las ventas. Gracias a los avances tecnológicos, las empresas ahora pueden identificar fácilmente los gustos e intereses de sus clientes (Lelis et al., 2021).

La teoría de la gestión de quejas y reclamos en línea pone un énfasis significativo en la necesidad de mantener una comunicación constante con los clientes en las diversas plataformas digitales de una empresa (Kozinets et al., 2021). La retroalimentación y los comentarios adversos en páginas web de redes sociales populares como Facebook y Twitter pueden afectar gravemente la

reputación de una empresa, lo que puede llevar a los clientes potenciales a buscar opciones alternativas (Bui, 2022). Sin embargo, las empresas ahora pueden programar respuestas automáticas para mitigar el impacto de los comentarios negativos. Si bien este enfoque es útil, siempre debe haber un elemento humano en el servicio al cliente para abordar las inquietudes de los clientes de manera efectiva. Las empresas deben capitalizar sus fortalezas y utilizar las plataformas de redes sociales no solo para promocionar sus productos, sino también para enfatizar su enfoque centrado en el cliente, en el mercado actual, la satisfacción del cliente es crucial para las empresas de todos los sectores (Enholtm et al., 2022)

Con respecto a la variable de canales de atención, Krumsvik et al. (2006) introdujeron un término para describir una gama de software, programas y aplicaciones virtuales que permiten la comunicación continua entre individuos. Este método de comunicación ha ganado una gran popularidad, particularmente dentro del ámbito empresarial, particularmente en el sector financiero, donde existe una gran demanda de servicios económicos. Además, este término engloba diversas herramientas complementarias, como sitios web, mensajería digital, correspondencia virtual y citas en línea, que se emplean en el entorno bancario para ofrecer servicios especializados.

Asimismo, Sahut et al. (2021) se refiere a que los clientes tienen a su disposición diversas opciones para realizar sus transacciones de manera conveniente y eficiente. Esto les permite seleccionar el canal de servicio que se alinea con sus necesidades específicas y el tipo de operaciones que pretenden realizar. Las empresas han implementado numerosos métodos para garantizar que sus clientes puedan acceder fácilmente a la información y los productos que ofrecen.

En la era tecnológica actual, es fundamental que los bancos se digitalicen y prioricen las experiencias personalizadas de los clientes en lugar de verlo como una opción (Zliechovcová, 2018). Al aprovechar la tecnología digital, los bancos pueden mejorar sus capacidades y aumentar las experiencias de los clientes, las organizaciones pueden utilizar software de análisis predictivo sofisticado para generar lagos de datos, clasificar y examinar flujos de datos y obtener información valiosa sobre la conducta del cliente (Sisira, 2018).

Para construir una comprensión integral de un cliente, se analizan sus datos demográficos, estilo de vida, comportamiento, intereses, antecedentes educativos, eventos importantes de la vida y datos transaccionales. Este enfoque permite a las instituciones financieras obtener una visión de 360 grados de sus clientes, lo cual es crucial para brindar un servicio de alta calidad al cliente (Córdova, 2019) Los clientes modernos utilizan múltiples canales para diversas actividades bancarias, como búsquedas de productos, gestión de cuentas, resolución de problemas y recepción de alertas de inversión o financiación (Marous, 2013).

Los clientes de los bancos modernos interactúan con sus establecimientos financieros a través de plataformas digitales, incluidos los cajeros automáticos. La selección de un canal específico puede contribuir en gran medida en la satisfacción del cliente y los ingresos del banco (Challenging, 2020). Para optimizar los ingresos (o reducir los gastos), los bancos deben determinar la combinación ideal de canales para cada cliente sin afectar negativamente los niveles de compromiso o satisfacción (BBVa Digital, 2020). A medida que los bancos y las oficinas de crédito amplían sus canales de servicio, observan un aumento en las interacciones con los clientes, facilitado por diversas funciones digitales en la gestión. Al ofrecer servicios financieros seguros, estas instituciones brindan a sus clientes tranquilidad en lo que respecta a sus finanzas personales (BBVa, 2021).

Los bancos deben priorizar las relaciones personalizadas con los clientes sobre los números de cuenta para garantizar ganancias a largo plazo (Ditrendia, 2019). Lograr esto requiere invertir en capacidades avanzadas de análisis de datos para extraer, agregar e interpretar datos de interacción de transacciones y consumidores mediante múltiples canales y plataformas de redes sociales. Mediante el uso de esta información, los bancos pueden crear productos y servicios personalizados que se alineen con las preferencias y necesidades de cada cliente. Por ejemplo, BBVA reportó una caída del 50 % en las transacciones de las sucursales físicas, pero un aumento del 80 % en las transacciones del canal digital (ACIS, 2019). Perú ha sido testigo de un aumento notable en la adopción de plataformas digitales desde el inicio de la pandemia. Según el último informe de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), la utilización de la plataforma virtual se ha triplicado en el presente año, superando el uso de canales presenciales

convencionales como cajeros automáticos y terminales punto de venta (POS) (Asbanc, 2021).

Respecto a la conceptualización de la variable, cuando se habla de canales de servicio alternativos, estos canales abarcan los diversos métodos que emplean los clientes para realizar sus transacciones de rutina con una empresa de manera automatizada, preestablecida o remota. El objetivo es que estas transacciones ocurran sin la necesidad de la participación directa de un representante de la empresa. Ejemplos de tales canales incluyen cajeros automáticos, plataformas de Internet y dispositivos móviles (Jaimes et al., 2019).

Respecto a las dimensiones de la variable canales de atención, también se enfoca en tres componentes; donde la dimensión p1. Tipo de canal digital, en la actualidad, el uso de computadoras, tabletas y móviles para comunicación, servicios y ventas es muy ventajoso. Los bancos también están desarrollando nuevos productos digitales, especialmente en pagos minoristas, como billeteras digitales, soluciones de pago de proximidad y aplicaciones de transferencia de dinero. Estos diferentes canales facilitan el uso de varias funciones como consultas, transacciones y pagos múltiples, lo que lleva a un uso más frecuente (Jaimes et al., 2019).

Dimensión 2, Motivación para la utilización de canales digitales, en la banca está impulsada por el deseo de reducir los costos financieros y agilizar las transacciones en comparación con los métodos tradicionales cara a cara. El uso de estos productos y canales digitales puede ser una herramienta valiosa para atraer y retener clientes (Jaimes et al., 2019).

Por otro lado, la dimensión 3, motivos por el cual los clientes que no usan el canal digital, se advierten a los clientes que no utilicen canales digitales debido a los riesgos potenciales asociados con el fraude y las estafas, incluida la clonación de tarjetas. Estos indicadores se abordan a través de un enfoque cualitativo (Jaimes et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básico, según la evaluación de Ñaupas et al. (2018) el objetivo fundamental del estudio es explorar la fundamentación teórica de la variable. El objetivo es describir, relacionar o explicar su comportamiento y con ello mejorar la comprensión del sujeto.

Siguiendo los lineamientos y principios de la investigación cuantitativa, este estudio fue diseñado para recolectar y analizar datos para confirmar las hipótesis previamente establecidas. Mediante el uso de mediciones y análisis estadístico, esta investigación tiene como objetivo demostrar las relaciones entre un grupo específico de sujetos (Hernández y Mendoza, 2018).

El nivel de análisis del estudio es correlacional, orientado a determinar la asociación entre variables. En su estudio, Acebes-Sánchez et al. (2019) enfatizan la importancia de distinguir entre relaciones lineales y relaciones causales en el análisis. En concreto, las relaciones examinadas en este caso son lineales y no se han establecido conexiones causa-efecto.

Para medir con precisión las variables y verificar las hipótesis, la investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo. Este método implica el empleo de varios instrumentos para obtener mediciones y luego procesar los resultados a través del análisis estadístico (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación se enfocó en un diseño no experimental, transversal con un enfoque en la observación de los elementos en su entorno natural. Este estudio transeccional implicó el uso de instrumentos para recolectar datos de la muestra una sola vez. La metodología de investigación también incorporó un nivel correlacional para examinar las conexiones entre variables y dimensiones (González et al., 2020)

Para asegurar el cumplimiento de los objetivos se utilizó el método hipotético deductivo. El sistema de hipótesis establecido se sometió a verificación para demostrar su validez (Pochet en 2015).

3.2. Variables y operacionalización

La definición conceptual. La inclusión financiera se puede definir como un estado en el que todos tienen acceso a una amplia gama de servicios financieros, independientemente de su situación económica, estos servicios deben ser de alta calidad, asequibles y fácilmente disponibles para garantizar que se brinden con dignidad y facilidad (Jaramillo et al., 2019).

La definición operacional. La utilización y accesibilidad de un sistema financiero de calidad es un proceso que permite a las personas marginadas alcanzar el bienestar económico y social. La variable inclusión financiera, es cualitativa, de escala ordinal politómica y fue medida mediante tres niveles además se diseñó un cuestionario de 20 ítems.

La definición conceptual: Los canales de atención son diversos métodos a través de los cuales los clientes pueden ejecutar sus operaciones con facilidad y eficiencia. Es importante señalar que los clientes siempre elegirán el canal que mejor se adapte a sus necesidades y operaciones específicas (Jaimes et al., 2019).

La definición operacional: Es el uso de los canales de atención, que se pueden categorizar según el tipo de canal, la motivación y los riesgos asociados al uso de los mismo. Asimismo, la variable canales de atención es cualitativa, con escala ordinal estableciéndose tres niveles, y para su medición se diseñó un cuestionario con 15 ítems.

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

Según Ventura-León (2017) el análisis de un hecho o fenómeno implica la clasificación de sus partes constitutivas a partir de características compartidas. Esta categorización de elementos con cualidades similares es un aspecto fundamental del proceso investigativo. En la presente investigación para la población se consideró a 1000 usuarios que asisten a un banco de la ciudad, la población objeto de estudio es finita, ya que se conoce el número exacto de participantes que comparten características comunes.

Según Otzen y Manterola (2017) el acto de seleccionar una porción de una población para examinarla y clasificarla como una sola entidad se conoce como

procedimiento de muestreo. A su vez, se aplicó un muestreo no probabilístico, este método se fundamenta en la capacidad del investigador para seleccionar individuos en base a su conocimiento y criterio, con el fin de elegir a los participantes más adecuados para el estudio y sus objetivos. La muestra fue de 297 usuarios, que fueron mediante fórmula posterior (Ver anexo 3).

El muestro es un proceso que involucra la experiencia y la racionalidad del investigador para determinar las estimaciones que tienen el mayor peso y significado (Otzen y Manterola, 2017). Para el muestro se aplicó el muestro probabilístico aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio se concibió por medio de una encuesta destinada a recopilar información de manera organizada para medir una determinada variable, facilitando así el análisis de los datos recolectados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Adicionalmente, la técnica de la observación se utilizó con el propósito de monitorear detenidamente un fenómeno, hecho o instancia, obteniendo y documentando información para ser analizada en un momento posterior. Esta técnica es un aspecto crítico de cualquier empresa de investigación, ya que permite la adquisición de una cantidad sustancial de datos. Como tal, la observación juega un papel indispensable en este proceso (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Como instrumento de investigación, el cuestionario sirve como una recopilación de preguntas o ítems que se categorizan según sus dimensiones. Su propósito es recolectar los puntos de vista de la fuerza laboral (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Para el estudio se aplicó dos cuestionarios, para la variable inclusión financiera estará constituido por 20 ítems, organizados en cuatro dimensiones, y la variable canales de atención de los usuarios estará conformado por 15 ítems, organizados en tres dimensiones.

Para garantizar la validez de la investigación, los instrumentos se someten a una prueba que verifica su capacidad para medir con precisión lo que se pretende (Hernández y Mendoza, 2018). La evaluación de los cuestionarios se basó en los criterios establecidos por expertos en la materia correspondiente, quienes determinaron la idoneidad de su uso.

El concepto de confiabilidad se refiere a la capacidad de un instrumento para producir resultados consistentes en toda la población para la que fue diseñado. Para medir la confiabilidad de un instrumento, se encuestó a un grupo piloto de 20 trabajadores y los datos se analizaron utilizando el alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

En cuanto al procedimiento de la investigación este fue de la manera siguiente:

En primer lugar, para facilitar el proceso de socialización de los cuestionarios, se abordó a los individuos que componen la muestra. Se les proporcionó una explicación del objetivo de la investigación y se les animó a participar de forma voluntaria.

En segundo lugar, la recolección de la información se aplicó de la manera física, es decir que se tuvo contacto directo con los usuarios.

Tercero, luego de la recolección de los datos, estos fueron almacenados en el programa Microsoft Excel para su respectivo análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Para dilucidar la metodología empleada en el análisis de datos, es imperativo comprender el proceso paso a paso mediante el cual se extraen datos pertinentes y valiosos del conjunto de información recopilada con el fin de lograr los objetivos de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).). El enfoque utilizado para este propósito es el análisis descriptivo, que implica el cálculo de medidas básicas relativas a la composición y distribución de variables. Los resultados de este análisis resultaron invaluable para recopilar datos pertinentes, que se organizaron, tabularon y presentaron. Al completar las encuestas, el investigador organizó los hallazgos dentro de una base de datos estructurada, categorizada de acuerdo con las variables de investigación. En última instancia, los resultados se presentaron mediante una tabla de distribución de frecuencias, clasificada según rangos predeterminados. Además, se empleó el análisis inferencial, empleando pruebas estadísticas que se seleccionan en función de los resultados de la prueba de normalidad realizada con SPSS-25.

3.7. Aspectos éticos

Para llevar a cabo la investigación, se requirió el consentimiento informado de las personas seleccionadas para el grupo de muestra. Este consentimiento indicó que tenían pleno conocimiento de que la información que proporcionaron se utilizó exclusivamente para los fines de la investigación. Una vez otorgado el consentimiento informado, la investigación pudo ser incluida en las bases de datos y repositorios de la Universidad César Vallejo (Gagñay et al., 2020).

Es fundamental señalar que la Ley de Derecho de Autor, D. Leg. No. 822, ordena la observancia de los derechos de autor al preparar este informe. Adicionalmente, se aplicó los estándares internacionales de la séptima edición de la Asociación Americana de Psicología (APA). Estos estándares se complementarán o adaptarán según sea necesario para alinearse con los productos observables de la UCV. En consecuencia, las citas, referencias y demás aspectos relacionados se basarán en los criterios mencionados. Además, el informe se ajustó a las normas éticas y no se utilizó expresiones inapropiadas que puedan desprestigiar o perjudicar a las personas que participaron en la investigación. Además, los resultados obtenidos no fueron manipulados, y las conclusiones a las que se llegue fueron un fiel reflejo de los mismos (Miranda-Novales y Villasís-Keever, 2019).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de la variable inclusión financiera y sus dimensiones

Niveles	V1. Inclusión financiera		D1. Uso del sistema financiera		D2. Acceso al Sistema financiera		D3. Bienestar financiero		D4. Calidad del servicio financiero	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	173	62.0%	171	61.3%	182	65.2%	177	63.4%	178	63.8%
Medio	81	29.0%	91	32.6%	74	26.5%	77	27.6%	88	31.5%
Alto	25	9.0%	17	6.1%	23	8.2%	25	9.0%	13	4.7%
Total	279	100%	279	100%	279	100%	279	100%	279	100%

En la tabla 1, se visualiza que según los encuestados la inclusión financiera se encuentra en un nivel baja con un 62%, en el nivel medio con un 29% y un 9% en el nivel alto. Asimismo, se visualiza los resultados de las dimensiones, D1, según los encuestados señalaron que está en un nivel baja con un 61.3%, nivel medio con un 32.6%, y un 6.1% en el nivel alto, asimismo, la D2 en un nivel baja con un 65.2%, el nivel medio con un 26.5% y el nivel bajo con un 8.2%, para la D3 con un nivel baja con un 63.4%, en el nivel medio 27.6% y con un 9% en el nivel alto, y finalmente la D4 con un 63.8% el nivel baja, con un 31.5% en el nivel medio y un 4.7% en el nivel alto.

Tabla 2*Distribución de la variable canales de atención y sus dimensiones*

Niveles	V1. Canales de atención		D1. Tipo de canal digital		D2. Motivación para el uso de canales de atención		D3. Barreras asociados al uso de los canales de atención	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	166	59.5%	156	55.9%	174	62.4%	159	57.0%
Regular	82	29.4%	95	34.1%	99	35.5%	95	34.1%
Alto	31	11.1%	28	10.0%	6	2.2%	25	9.0%
Total	279	100%	279	100%	279	100%	279	100%

En la tabla 2, se presenta los resultados según la percepción de los encuestados, en el cual señalaron que el uso de los canales de atención se encuentra en un nivel bajo con un 59.5%, y un 29.4% nivel regular, y el 11.1% del nivel alto. Asimismo, se presenta los resultados de las dimensiones es así que, en la D1, está en un nivel bajo con un 55.9%, además de un 29.4% en el nivel regular, y solo un 11.1% del nivel alto, para la D2 se encuentra en un nivel bajo con un 62.4%, en un nivel regular con un 35.5% y solo un 2.2% del nivel alto y finalmente la D3 con un 57% nivel bajo, asimismo en el nivel regular obtuvo un 34.1% y el 9% en el nivel alto.

Objetivo general

Mostrar la relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Tabla 3

Distribución de la variable inclusión financiera y sus dimensiones

		Canales de atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Inclusión financiera	Bajo	121	47	5	173
		43.4%	16.8%	1.8%	62.0%
	Medio	44	35	2	81
		15.8%	12.5%	.7%	29.0%
	Alto	1	0	24	25
		.4%	0.0%	8.6%	9.0%
Total		166	82	31	279
		59.5%	29.4%	11.1%	100.0%

En la tabla 3, se visualiza que del total de los encuestados la inclusión financiera se relaciona con la variable canales de atención de los usuarios en el nivel bajo deficiente con un 43.4% (121) asimismo, existe una relación con un 16.8% (47) nivel bajo regular, asimismo, un 15.8% (44) nivel medio deficiente, un 12.5% (35) nivel medio regular, un 8.6% (24) nivel alto eficiente.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Tabla 4

Cruce entre el uso del sistema financiero y canales de atención de los usuarios.

		Canales de atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Uso del sistema financiero	Bajo	122	44	5	171
		43.7%	15.8%	1.8%	61.3%
	Medio	43	38	10	91
		15.4%	13.6%	3.6%	32.6%
	Alto	1	0	16	17
		.4%	0.0%	5.7%	6.1%
Total		166	82	31	279
		59.5%	29.4%	11.1%	100.0%

En la tabla 4, se visualiza que del total de los encuestados el uso de los sistemas financieros se relaciona con la variable canales de atención en el nivel bajo deficiente con un 43.7% (122) asimismo, existe una relación con un 15.8% (44) nivel bajo regular, asimismo, un 15.4% (43) nivel medio deficiente, un 13.6% (38) nivel medio regular, un 5.7% (16) nivel alto eficiente.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Tabla 5

Cruce entre el acceso al sistema financiero y canales

		Canales de atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Acceso sistema financiero	Bajo	125 44.8%	51 18.3%	6 2.2%	182 65.2%
	Medio	40 14.3%	31 11.1%	3 1.1%	74 26.5%
	Alto	1 .4%	0 0.0%	22 7.9%	23 8.2%
	Total	166 59.5%	82 29.4%	31 11.1%	279 100.0%

En la tabla 5, se visualiza que del total de los encuestados el acceso al sistema financieros se relaciona con la variable canales de atención de los usuarios en el nivel bajo deficiente con un 44.8% (125) asimismo, existe una relación con un 18.3% (51) nivel bajo regular, asimismo, un 14.3% (40) nivel medio deficiente, un 11.1% (31) nivel medio regular, un 7.2% (22) nivel alto eficiente

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el bienestar financiero y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Tabla 6

Cruce entre el bienestar financiero y canales de atención

		Canales de atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Bienestar financiero	Bajo	120	51	6	177
		43.0%	18.3%	2.2%	63.4%
	Medio	45	31	1	77
		16.1%	11.1%	.4%	27.6%
	Alto	1	0	24	25
		.4%	0.0%	8.6%	9.0%
Total		166	82	31	279
		59.5%	29.4%	11.1%	100.0%

En la tabla 6, se visualiza que del total de los encuestados el acceso al sistema financieros se relaciona con la variable canales de atención de los usuarios el nivel bajo deficiente con un 43% (120) asimismo, existe una relación con un 18.3% (51) nivel bajo regular, asimismo, un 16.1% (45) nivel medio deficiente, un 11.1% (31) nivel medio regular, un 8.6% (24) nivel alto eficiente.

Objetivo específico 4

Mostrar la relación entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Tabla 7

Cruce entre la calidad del servicio financiero y canales de atención

		Canales de atención			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Calidad del servicio financiero	Bajo	120	53	5	178
		43.0%	19.0%	1.8%	63.8%
	Medio	45	29	14	88
		16.1%	10.4%	5.0%	31.5%
	Alto	1	0	12	13
		.4%	0.0%	4.3%	4.7%
Total		166	82	31	279
		59.5%	29.4%	11.1%	100.0%

En la tabla 7, se visualiza que del total de los encuestados el acceso al sistema financieros se relaciona con la variable canales de atención de los usuarios en el nivel bajo deficiente con un 43% (120) asimismo, existe una relación con un 19% (53) nivel bajo regular, asimismo, un 16.1% (45) nivel medio deficiente, un 10.4% (29) nivel medio regular, un 4.3% (12) nivel alto eficiente.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1. Inclusión financiera	.120	279	.000
Variable 2. Canales de atención	.127	279	.000

En la tabla 8, se visualiza la prueba estadística para establecer la normalidad de los datos utilizados en el análisis inferencial, se realizó analizando la distribución de los datos recopilados de la variable inclusión financiera y canales de atención. Esto se determinó a través de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov; la prueba se realiza cuando n es mayor que 50. Los datos recolectados en la variable inclusión financiera y canales de atención no se distribuyeron normalmente dado que los resultados fueron 0.000 y es menor a 0.05. Por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica Rho Spearman.

Hipótesis general

H1. Existe relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Ho. No Existe relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023.

Tabla 9

Correlaciones entre la inclusión financiera y la variable canales de atención

			Variable satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Variable gestión de reclamos	Coefficiente de correlación	,333**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	279

En la tabla 9, se percibe que existe relación directa, significativa positiva baja entre la inclusión financiera con los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,333 y $p= 0,000$, por ende, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H1. Existe relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención.

Ho. Existe relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención.

Tabla 10

Correlaciones entre el uso del sistema financiero y la variable canales de atención

		Variable canales de atención	
Rho Spearman	Uso del sistema financiero	Coefficiente de correlación	,334**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	279

En la tabla 10, se percibe que existe relación directa, significativa positiva baja entre el uso del sistema financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,334 y $p= 0,000$, en tal sentido se acepta H1 y se rechaza Ho.

Hipótesis específica 2

H1. Existe relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención.

Ho. Existe relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención.

Tabla 11

Correlaciones entre el acceso al sistema financiero y la variable canales de atención

		Variable canales de atención	
Rho Spearman	Acceso al sistema financiero	Coefficiente de correlación	,385**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	279

En tanto, se visualiza que en la tabla 11, si existe relación directa, significativa positiva baja entre el acceso al sistema y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,385 y $p= 0,000$. Por ende, se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

Hipótesis específica 3

H1. Existe relación entre el bienestar financiero y los canales de atención.

Ho. Existe relación entre el bienestar financiero y los canales de atención.

Tabla 12

Correlaciones entre el bienestar financiero y la variable canales de atención

		Canales de atención	
Rho Spearman	Bienestar financiero	Coeficiente de correlación	,290**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	279

Asimismo, se observa que en la tabla 12, si existe relación directa, significativa positiva baja entre el bienestar financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,290 y $p=0,000$. Por lo tanto, se acepta la H1 y se rechaza la Ho.

Hipótesis específica 4

H1. Existe relación entre calidad del servicio financiero y los canales de atención.

Ho. Existe relación entre calidad del servicio financiero y los canales de atención.

Tabla 13

Correlaciones entre la calidad del servicio financiero y la variable canales de atención

		Variable canales de atención	
		Coeficiente de correlación	,303**
Rho Spearman	Calidad del servicio financiero	Sig. (bilateral)	.000
		N	279

Finalmente, se percibe en la tabla 13, si existe relación directa, significativa positiva baja entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,290 y $p= 0,000$. Por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la H1.

V. DISCUSION

Con la expansión de las instituciones bancarias, incluso las de menor escala, en varios países del mundo, se han encontrado dependientes de la tecnología para coordinar operaciones transfronterizas y fomentar la comunicación dentro de sus extensas redes de oficinas, sucursales y subsidiarias. El auge de la globalización también ha enfatizado la necesidad de que las organizaciones desarrollen las habilidades y los procesos necesarios para transferir y difundir tecnologías a través de las fronteras nacionales. Además, es esencial que la alta dirección y el personal involucrado en el desarrollo de nuevos productos exploren constantemente los mercados nacionales y extranjeros para identificar tendencias tecnológicas y aprovechar oportunidades para adquirir tecnologías novedosas que puedan incorporarse a los productos y mejorar la productividad.

Después de analizar los resultados, en cuanto al objetivo general, en la tabla 2 se percibe que la inclusión financiera se relaciona con la variable canales de atención en el nivel bajo deficiente con un 43.4% (121). asimismo, en la tabla 9, se percibe que existe relación directa, significativa positiva baja entre la inclusión financiera con los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,333 y $p=0,000$, por ende, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. El resultado encontrado es congruente con la indagación de Espinoza (2022) en su estudio concluye que existe una marcada relación ($Rho=0,909$; $sig. = 0,000 < 0,01$) entre las herramientas digitales y la calidad del servicio. Los hallazgos sugieren que, al mejorar la gestión de las herramientas digitales, el banco puede ofrecer una mejor calidad de servicio a la población. Asimismo, está el trabajo de Huaynapomas (2021) se propuso investigar la correlación entre la gestión tecnológica y el uso de canales digitales en el Banco de la Nación, los resultados indican una relación directa y significativa entre la gestión de la tecnología y la utilización del canal digital, con un valor Rho de Spearman de 0,885 y $p = 0,000$. Además, el estudio estableció una alta relación entre variables y dimensiones, apoyando las hipótesis específicas. El estudio concluye que la gestión de la tecnología puede ser un recurso valioso para agilizar las operaciones y los procedimientos del canal digital.

Resultados que fueron corroborados con lo expresado por Smith (2021) que señaló que el número de sucursales bancarias está influenciado por varios factores.

Estos factores incluyen el tamaño de la población, la densidad de población en un área determinada y el ingreso promedio de los residentes. En la zona investigada existe escasez de instituciones financieras en relación con la población, que supera el millón de personas, lo que la convierte en la comuna más densamente poblada del país. Esta escasez se puede atribuir al bajo ingreso promedio de los habitantes del distrito, con un 65,8% en la categoría de ingreso promedio bajo y un 37,3% con ingreso bajo, según lo informado por el INEI en su informe de Planes Estratificados 2020. Estos factores crean un ambiente favorable para que los bancos tradicionales establezcan nuevas sucursales, ya que hay poco incentivo económico o margen de utilidad para otros intermediarios debido a los costos financieros asociados con los productos bancarios que ofrecen.

Respecto al objetivo específico 1, en la tabla 2 se visualiza que del total de los encuestados el uso de los sistemas financieros se relaciona con la variable canales de atención en el nivel bajo deficiente con un 43.7% (122), asimismo, en la tabla 10, se percibe que existe relación directa, significativa positiva baja entre el uso del sistema financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,334 y $p= 0,000$, en tal sentido se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Resultado que fue comparado Álava (2019) en su estudio encontró una fuerte correlación positiva entre la inclusión financiera y el desarrollo local, con un coeficiente de $r=0,951$, lo que indicó que el 90,4% del desarrollo local está influenciado por la inclusión financiera del Banco de la Nación. Asimismo, se comparó con el estudio de Castrillón-Hernández (2021) quien concluyó que la pandemia ha estimulado un crecimiento significativo en la accesibilidad y el uso de productos financieros entre la población en general. Como resultado, las personas recurrieron a los canales digitales y las nuevas tecnologías para satisfacer sus necesidades financieras, este cambio ha tenido un impacto positivo en la inclusión financiera y respalda los objetivos propuestos por el ministerio para beneficiar al público.

Hallazgos que fueron corroborados por Florez y Ricra (2020) señalaron que los servicios financieros juegan un papel crucial en la vida de los consumidores. Sin embargo, cuando falta confianza, incluso las condiciones más favorables o los costos más bajos que ofrecen los canales de atención se vuelven irrelevantes. La poca credibilidad o las experiencias pasadas negativas generan desconfianza, lo que exacerba los factores que contribuyen a la ampliación de la brecha de exclusión

financiera. Por lo tanto, es fundamental no solo enfatizar los recursos financieros y la liquidez que brinda una institución financiera estatal, sino también priorizar el fortalecimiento de la confianza a través de la entrega eficiente de productos bancarios.

En tanto, el objetivo específico 2, en la tabla 5, se visualiza que del total de los encuestados el acceso al sistema financieros se relaciona con la variable canales de atención en el nivel bajo deficiente con un 44.8% (125), asimismo, en la table 11 se observa que existe relación directa, significativa positiva baja entre el acceso al sistema y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,385 y $p= 0,000$. Por ende, se acepta la H1 y se rechaza la Ho. Resultado que fue comparado con el estudio realizado por Jiménez (2019) su análisis demostró que los usuarios de BN están satisfechos con sus servicios digitales, con un 48,6 % de cajeros automáticos, un 45,7 % de banca móvil y un 60 % de servicios de banca en línea con calificaciones de comentarios positivos. Los agentes multired convencionales tienen un nivel de satisfacción del 52,9%. Además, el estudio reveló que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables fue de 0,88. También se comparó con el trabajo de Salas (2021) quien confirmó la relación entre la inclusión financiera y factores de éxito alcanzando un coeficiente de correlación de 0,50, lo que indica una correlación positiva entre las variables.

Resultados que fueron corroborados por Gómez et al. (2021) sugirió que mejorar la disponibilidad de canales de atención puede conducir a una mejora en la inclusión financiera. Esta mejora, a su vez, estimula varias otras variables y dimensiones, como la reducción de la pobreza, el surgimiento de pequeñas y medianas empresas (PYME) emergentes y factores macroeconómicos. El impacto de la inclusión financiera en el crecimiento económico se puede observar desde dos perspectivas. En primer lugar, se logra mediante la utilización de los servicios financieros que brindan las instituciones a los grupos vulnerables de la sociedad, lo que resulta en una mejora de sus niveles de vida y una disminución en los costos del crédito y los servicios. Esto, a su vez, promueve el inicio de actividades comerciales y reduce la pobreza tanto en áreas urbanas como rurales, fomentando así el crecimiento económico. En segundo lugar, al brindar acceso a depósitos y seguros a personas marginadas, aumenta el flujo de fondos en el mercado financiero local. Esto mitiga efectivamente los riesgos de liquidez para los participantes del mercado y facilita la promoción de fondos de largo plazo, que

pueden ser destinados a proyectos de inversión que generen mayores niveles de producción y oportunidades de empleo.

Respecto al objetivo específico 3, En la tabla 6, se visualiza que del total de los encuestados el acceso al sistema financieros se relaciona con la variable canales de atención en el nivel bajo deficiente con un 44.8% (125), asimismo se observa que en la tabla 12, si existe relación directa, significativa positiva baja entre el bienestar financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,290 y $p= 0,000$. Por lo tanto, se acepta la H1 y se rechaza la Ho. Resultados que fueron comparados con el trabajo de Díaz (2018) quien demostró que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,85, demostrando una relación significativa entre el uso de canales de atención y la atención al cliente. Asimismo, se comparó con el estudio de Córdova (2019) cuyo hallazgo demostró que los canales digitales tuvieron un impacto favorable, reduciendo significativamente los tiempos de espera de los clientes.

Esto fue corroborado con lo expresado por Jaramillo et al. (2019) quienes señalaron que la introducción de nuevas tecnologías se ha convertido en un catalizador para la aparición y mejora de los servicios financieros digitales. Además, ha abierto el camino para la creación de canales de atención para distribuir estos servicios, más allá de las sucursales, agentes y cajeros automáticos tradicionales. Este avance es crucial para abordar y aliviar barreras financieras específicas. Sin embargo, es importante recalcar que la mayor accesibilidad a los servicios financieros que generan estas tecnologías debe ir acompañada de un nivel suficiente de confianza en el sistema financiero. Para lograr esto, es imperativo fortalecer las medidas que protegen a los consumidores, particularmente en términos de privacidad y seguridad. Además, el acceso a los servicios financieros juega un papel fundamental en la promoción del desarrollo económico, ya que contribuye tanto al crecimiento económico como a la reducción de la pobreza. Además, la inclusión financiera empodera a las personas de bajos ingresos para sortear circunstancias imprevistas que surgen de su situación de vulnerabilidad y les permite ahorrar para gastos de educación y vivienda.

Finalmente, el objetivo específico 4, en la tabla 7, se visualiza que del total de los encuestados el acceso al sistema financieros se relaciona con la variable

canales de atención en el nivel bajo deficiente con un 43% (120) asimismo, en la tabla 13, si existe relación directa, significativa positiva baja entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,290 y $p= 0,000$. Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . los hallazgos fueron cotejados con el trabajo de Gonzales (2018) cuyo estudio concluyó la relación entre variables y dimensiones con un coeficiente de correlación de Spearman alto de 0,86. Es decir, el estudio reveló que muchos clientes no utilizan la banca electrónica debido a la falta de información sobre los servicios disponibles y una cultura bancaria tradicional profundamente arraigada. Además, la edad del cliente también influye en la adopción de la banca electrónica.

Esto es corroborado por el teórico Roa (2015) Las barreras para el avance de la inclusión financiera en nuestro país son la inadecuada creatividad de canales de atención que atiendan las necesidades del público, la comprensión insuficiente de los productos financieros, la ausencia de un marco legal para los usuarios y la inadecuada adaptación a las tecnologías emergentes. La expansión de nuevos canales de atención se ha dado principalmente a través de medios físicos, utilizando correspondientes y agencias periféricas tanto en áreas urbanas como rurales. Sin embargo, los canales virtuales han experimentado un mayor crecimiento e impacto, gracias a la innovación tecnológica. Vale la pena señalar que las plataformas digitales ya no se limitan a las computadoras, sino que se han extendido a los teléfonos inteligentes, lo que permite una accesibilidad más amplia. Sin embargo, la insuficiencia de canales de atención no se debe únicamente a estos factores; otros elementos como la confianza, la educación financiera y los costos también juegan un papel importante.

La inclusión financiera abarca no solo entidades privadas como los bancos comerciales, sino también el sector público. Es responsabilidad del banco estatal crear oportunidades para mejorar la inclusión financiera mejorando el diseño de los productos bancarios, asegurando la asequibilidad y atendiendo los requisitos específicos de las poblaciones marginadas. Al ofrecer productos eficientes y fáciles de usar, el banco estatal busca fomentar la confianza entre estas personas en sus interacciones diarias con el sistema financiero.

La metodología empleada en este estudio es fundamentalmente simplista, facilitando la accesibilidad y progresión de la información. Este enfoque permite un examen de la evidencia empírica y la correlación de los factores de éxito, incluidas las políticas legales, socioculturales, técnicas y de gestión, con la inclusión financiera. Además, abarca la evaluación de la calidad, accesibilidad y producción de productos y servicios. El marco teórico asume un papel fundamental al validar o refutar la teoría antes mencionada.

Además, debido a su naturaleza retrospectiva, el cuestionario se puede utilizar como un medio para recopilar datos en tiempo real utilizando medidas cuantitativas y realizar encuestas en consonancia con las pautas establecidas para el desarrollo. Además, el nivel de investigación juega un papel crucial ya que emplea un enfoque relacional, lo que permite medir la relación entre las variables en estudio. Esta medición ayuda a determinar la dinámica de causa y efecto entre las variables, las cuales se evalúan a través de diversas dimensiones e indicadores. La información recopilada se empleará posteriormente para probar hipótesis y validar hallazgos.

Además, debido a su naturaleza retrospectiva, el cuestionario se puede utilizar como un medio para recopilar datos en tiempo real utilizando medidas cuantitativas y realizar encuestas en consonancia con las pautas establecidas para el desarrollo. Además, el nivel de investigación juega un papel crucial ya que emplea un enfoque relacional, lo que permite medir la relación entre las variables en estudio. Esta medición ayuda a determinar la dinámica de causa y efecto entre las variables, las cuales se evalúan a través de diversas dimensiones e indicadores. La información recopilada se empleará posteriormente para probar hipótesis y validar hallazgos.

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

VI. CONCLUSIONES

- Primera** Se indica que existe relación directa, significativa positiva baja entre la inclusión financiera con los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,333 y $p= 0,000$, por ende, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula
- Segunda** Se percibe que hay una relación directa, significativa positiva baja entre el uso del sistema financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,334 y $p= 0,000$, en tal sentido se acepta H1 y se rechaza Ho.
- Tercero** Se estableció que hay una relación directa, significativa positiva baja entre el acceso al sistema y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,385 y $p= 0,000$. Por ende, se acepta la H1 y se rechaza la Ho.
- Cuarto** Se comprobó que hay una relación directa, significativa positiva baja entre el bienestar financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,290 y $p= 0,000$. Por lo tanto, se acepta la H1 y se rechaza la Ho.
- Quinto** Se evidenció que hay una relación directa, significativa positiva baja entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención, siendo el Rho de Spearman de 0,290 y $p= 0,000$. Por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la H1.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Según los resultados encontrados se recomienda al director de la entidad financiera considerar factores políticos, socio económicos, tecnológicos a fin incrementar la inclusión financiera y el uso de canales de atención entre los usuarios de ciudad.
- Segundo** Los responsables de la institución financiera contemplan la utilización de los avances tecnológicos y los recursos disponibles para promover la inclusión financiera dentro de la entidad financiera. Su objetivo es garantizar que los usuarios tengan acceso a productos y servicios de vanguardia que satisfagan sus necesidades cambiantes y les permitan cumplir con sus requisitos.
- Tercero** Incorporar tecnología moderna para mejorar el uso de los canales de atención de la entidad financiera, realizando un benchmarking con bancos de la competencia para poder establecer inversiones de modernización de la tecnología que actualmente tiene dicha entidad.
- Cuarto** Para potenciar la inclusión financiera de los usuarios y promover su bienestar integral, es recomendable que el responsable de la entidad financiera examine minuciosamente las circunstancias económicas, costumbres y actitudes de su clientela. Este análisis permitirá identificar áreas de mejora y facilitará la implementación de estrategias que empoderen a los usuarios para mejorar su calidad de vida.
- Quinto** Se recomienda al director de la entidad financiera, que con sus propios ingenieros informáticos desarrollar su propia tecnología para adecuarse a las necesidades en el uso de los canales de atención considerando que dicha entidad cuenta con una amplia cartera de clientes adultos mayores como un segmento importante que atiende y que merece mayor inclusión.

REFERENCIAS

- Acebes-Sánchez, J., Diez-Vega, I., y Rodríguez-Romo, G. (2019). Physical activity among spanish undergraduate students: A descriptive correlational study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(15), 2770. <https://doi.org/10.3390/ijerph16152770>
- ACIS. (31 de diciembre de 2019). Crece uso de canales digitales por parte de clientes de BBVA. <https://www.bbva.com/es/pe/el-uso-de-los-canales-digitales-de-bbva-crecio-en-mas-del-70-durante-2020-en-peru/>
- Adil, F., y Jalil, A. (2020). Determining the Financial Inclusion Output of Banking Sector of Pakistan-Supply-Side Analysis. *Journal Economies*. <https://doi.org/10.3390/economies8020042>
- Al-Eitan, N., Al-Own, B., Bani-Khalid, T. 2022, & Bani-Khalid, T. (2022). Citation: Financial Inclusion Indicators Affect Profitability of Jordanian Commercial Banks: Panel Data Analysis. *Journal Economies*. <https://doi.org/10.3390/economies10020038>
- Al-Gasawneh, A., Anuar, M., Dacko-Pikiewicz, Z., y Saputra, J. (2021). The impact of customer relationship management dimensions on service quality. *Polish Journal of Management Studies*, 23(2), 24-41.
- Álava, H. (2019). *Relación de la inclusión financiera del Banco Nación con el desarrollo local del distrito de Balsapuerto, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- ASBANC. (15 de Enero de 2021). Se acelera la digitalización de la banca peruana. <https://lacamara.pe/se-acelera-la-digitalizacion-de-la-banca-peruana/?print=print>
- Banco de la Nación (2021). Memoria anual, 2022. <https://www.bn.com.pe/nosotros/memoria/memoria-2021/memoria-2021.pdf>
- Banco de Crédito del Perú. (2023). Tipos de canales digitales. <https://www.viabcp.com/canales>

- Bayona, B., y Baron, F. (2022). Análisis de las Fintech y su aporte a la inclusión financiera en Colombia. *Revista Estrategia Organizacional*, 11(2), 145-164. DOI: <https://doi.org/10.22490/25392786.6118>
- BBVa. (11 de Enero de 2021). Seguridad en los negocios: ventajas del uso de canales digitales. <https://www.bbva.pe/blog/mi-empresa/notas/seguridad-en-negocios-ventajas-uso-canales-digitales.html>
- BBVa Digital. (17 de Enero de 2020). El uso de canales digitales de BBVA en Perú aumentó un 58% en el primer semestre. <https://www.bbva.com/es/pe/el-uso-de-canales-digitales-de-bbva-en-peruaumento-un-58-en-el-primer-semestre/>
- Barruetabeña, E. (2020). La influencia de las nuevas tecnologías en la inclusión financiera. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/10527>
- Bui, T. (2022). Exploring and explaining older consumers' behaviour in the boom of social media. *International journal of consumer studies*, 46(2), 601-620. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/ijcs.12715>
- Carballo, E., y Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10). <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>
- Castrillón-Hernández, Y. (2021). Avances de la inclusión financiera en Colombia. (artículo). <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/111ac2d5-0d6f-46a7-b2f6-ddb1621f988f>
- Córdova, F. (2019). *El uso de canales de atención y su incidencia en la optimización de tiempos en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]
- Challenging, K. (13 de Enero de 2020). *For Effective Digital Banking Channels, put Customers First*. <https://www.cognizant.com/InsightsWhitepapers/For-Effective-DigitalBanking-Channels-Put-Customers-First-Part-2-of-3-codex-1037.pdf>
- Chen, H., Shi, Y., y Zhao, X. (2022). *Investment in renewable energy resources, sustainable financial inclusion and energy efficiency: A case of US economy*.

Resources *Policy*, 77, 102680.
<https://doi.org/10.1016/J.RESOURPOL.2022.102680>

Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. In *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0>

Ditrendia. (31 de Diciembre de 2019). Banca: dime por qué canal hablas a tus clientes y te diré lo contenidos que están. Obtenido de <https://mktefa.ditrendia.es/blog/banca-dime-por-qu%C3%A9-canal-hablas-a-tus-clientes-y-te-dir%C3%A9-lo-contenidos-que-est%C3%A1n>

Díaz, A. (2018) *Evaluación de los canales de autoservicio en la banca electrónica del Perú, Lima 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23382>

Enholm, I. M., Papagiannidis, E., Mikalef, P., y Krogstie, J. (2022). Artificial intelligence and business value: A literature review. *Information Systems Frontiers*, 24(5), 1709-1734. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-021-10186-w>

Espinoza, L. (2022). *Herramientas digitales y la calidad de servicio del Banco de la Nación de la ciudad de Huaraz, 2022*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Fernández, H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor* *TES*, 4(3), 65–76.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

Florez, C., y Ricra, C. (2020a). *Agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58178>

Franch, G., y Chacur, A. (2007). Extensión de los postulados de la teoría de los recursos y las capacidades de la firma a campos psicológicos. *Revista*

Economía y Administración, 68, 35-56.
<http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev68/rea68art3.pdf>

Gagñay, I., Chicaiza, T., y Aguirre, L. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10>

Gómez, T., Ríos, H., y Zambrano, A. (2021). Interacción entre crecimiento económico, estabilidad e inclusión financiera: evidencia empírica internacional. *Contaduría y Administración*, 66(1), 1–22. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2498>

Gonzales, A. (2018). *El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].

González, A., Gallardo, C., y Chávez, M. C. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73>

Gómez, R., Morales, E., y Castellanos, J. (2020). Inclusión financiera y productividad: El caso colombiano. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 15(SPE), 537-549. <https://doi.org/10.21919/remef.v15i0.545>

Gupta, S., y Kanungo, P. (2022). Financial inclusion through digitalisation: Economic viability for the bottom of the pyramid (BOP) segment. *Journal of Business Research*, 148, 262–276. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2022.04.070>

Huaynapomas, L. (2021). *Gestión tecnológica y el uso de los canales digitales del Banco de la Nación en agencias de Lima Este, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Jaimés, M., Ramírez, D., Vargas, A., y Carrillo, G. (2019). Gestión Tecnológica: Conceptos y casos de aplicación. *Gerenc. Tecnol. Inform.*, 10(26), 43-53.
- Jaramillo, A., Enrique, W., Rivera Vásquez, I., Guerra, P. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera?: un análisis desde la teoría y la práctica. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6914>
- Jiménez, J. (2019). *Satisfacción de los clientes en relación a los canales de atención de atención del Banco de la Nación en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, 2018*. [Tesis de especialización, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1854>
- Kozinets, V., Ferreira, A., y Chimenti, P. (2021). How do platforms empower consumers? Insights from the affordances and constraints of Reclame Aqui. *Journal of Consumer Research*, 48(3), 428-455. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucab014>
- Krumsvik, R. (2006). The digital challenges of school and teacher education in Norway: Some urgent questions and the search for answers. *Education and Information Technologies*, 11, 239-256 <https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-006-9010-8>
- Lelis, R., Coelho, C., y Lemos, P. (2021). o impacto das normas de proteção de dados pessoais nos social customer relationship management. *Revista Eletrônica Direito E Política*, 16(3), 964-996. <https://doi.org/10.14210/rdp.v16n3.p964-996>
- Lozano, F., y Sanabria, R. (2020). *Principales determinantes para lograr una inclusión financiera significativa en Colombia*. <http://repository.cesa.edu.co/handle/10726/2500>
- Miranda-Navales, G., y Villasís-Keever, Á. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista Alergia México*, 66(1), 115-122.
- Marous, J. (20 de Mayo de 2013). *How To Migrate Banking Customers to Digital Channels*. <https://thefinancialbrand.com/37287/migrating-banking-customers-to-digital/>

- Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J., y Romero, E. (2018). de la investigación Metodología Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. *In Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9). http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt
- Perez-Vega, R., Hopkinson, P., Singhal, A., y Mariani, M. (2022). From CRM to social CRM: A bibliometric review and research agenda for consumer research. *Journal of Business Research*, 151, 1-16.
- Pochet, B. (2015). Comprendre et maîtriser la littérature scientifique. Bélgica: Gembloux Agronomic Press. <https://acortar.link/SPIfi6>
- Rahayu, K., Budiarti, I., Firdauas, W., y Onegina, V. (2023). Digitalization and informal MSME: Digital financial inclusion for MSME development in the formal economy. *Journal of Eastern European and Central Asian Research (JEECAR)*, 10(1), 9-19. DOI: <https://doi.org/10.15549/jeecar.v10i1.1056>
- Roa, M. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Acceso, uso y calidad. https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf
- Rosales, M. (2022). *Infraestructura para inclusión financiera: Análisis de regresión en México* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Sahut, M., Iandoli, L., y Teulon, F. (2021). The age of digital entrepreneurship. *Small Business Economics*, 56, 1159-1169. <https://doi.org/10.1007/s11187-019-00260-8>
- Salas, V. (2021). *Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación – Macro región V Arequipa, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
- Sancho, F. (2018). Inclusión financiera de las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44235>

- Sánchez, P., y Palacio, S. (2021). La relación causa-efecto entre exclusión/inclusión social y financiera. Una aproximación teórica. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138(0). <https://doi.org/10.5209/reve.69168>
- Sisira N. (2018). Social Media and its role in Marketing. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, 3(2), 23-55. <https://scirp.org/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2175782>
- Smith, P. (2021). Implicancias de la inclusión financiera y el empleo informal en la pobreza monetaria de los departamentos del Perú. *Revista Finanzas Y Política Económica*, 13(2), <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v13.n2.2021.10>
- Stiglitz, J. Easterly, W., Islam, R., (2001). Shaken and stirred: explaining growth volatility. In *Annual World Bank conference on development economics* 191, p. 211.
- Vargas, A. (2021). Inclusión financiera en Perú y Latinoamérica en tiempos del COVID-19. *Quipukamayoc*, 29(60), 97-105. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i60.19775>
- Ventura-León, L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 0-0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en
- Zliechovcová, A. (2018). Application of Digital Marketing by Commercial Insurances in Slovakia from the Perspective of Clients. *Marketing Identity*, 4(3), 293-302. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=477596>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el bienestar financiero y los canales de atención?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023,</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención.</p> <p>b) Determinar la relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención</p> <p>c) Determinar la relación entre el bienestar financiero y los canales de atención</p> <p>d) Determinar la relación entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la inclusión financiera y los canales de atención de una entidad bancaria de la provincia de Urubamba, 2023,</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación entre el uso del sistema financiera y los canales de atención</p> <p>b) Existe relación entre el acceso al sistema financiera y los canales de atención</p> <p>c) Existe relación entre el bienestar financiero y los canales de atención</p> <p>d) Existe relación entre la calidad del servicio</p>	Variable 1: inclusión financiera				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Uso del sistema financiero	Frecuencia de ritmo Beneficio de canal	1 -5	Escala ordinal Opciones de respuesta del questionario: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Medio Alto
			Acceso al sistema financiero	Lugares de accesibilidad Espacio para operación Permanencia de tiempo Periodicidad estabilidad	6 -10		
			Bienestar financiero	Punto de acceso Nivel de confianza	11 -15		
			Calidad del servicio financiero	Rapidez Infraestructura Comunicación Reclamos Complacencia del usuario	16 -20		
			Variable 2: Canales de atención				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango

d) ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio financiero y los canales de atención?		financiero y los canales de atención?	Tipo de canal digita	Motivo de uso: consulta o transacciones Frecuencia de uso de App, multipagos, etc	1 -5	Escala ordinal Opciones de respuesta del questionario : Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Regular Alto
			Motivación para el uso de canales de atención	Nivel de riesgo en su uso Costo de la operación Factor tiempo	6 -10		
			Barreras asociados al uso de los canales de atención	Riesgo en su uso Desconocimiento en el uso Dificulta para el uso de canales de atención	11 - 15		

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Tabla 14

Operacionalización de la variable inclusión financiera

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rango de la variable
La inclusión financiera se puede definir como un estado en el que todos tienen acceso a una amplia gama de servicios financieros, independientemente de su situación económica, estos servicios deben ser de alta calidad, asequibles y fácilmente disponibles para garantizar que se brinden con dignidad y facilidad (Jaramillo et al., 2019).	La utilización y accesibilidad de un sistema financiero de calidad es un proceso que permite a las personas marginadas alcanzar el bienestar económico y social. La variable inclusión financiera, es cualitativa, de escala ordinal politómica y fue medida mediante tres niveles además se diseñó un cuestionario de 20 ítems.	Uso del sistema financiero	Frecuencia de ritmo Beneficio de canal	1 -5	Escala ordinal Opciones de respuesta del cuestionario: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Medio Alto
		Acceso al sistema financiero	Lugares de accesibilidad Espacio para operación Permanencia de tiempo Periodicidad estabilidad	6 -10		
		Bienestar financiero	Punto de acceso Nivel de confianza	11 -15		
		Calidad del servicio financiero	Rapidez Infraestructura Comunicación Reclamos Complacencia del usuario	16 -20		

Tabla 15

Operacionalización de la variable canales de atención

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rango de la variable
Los canales de atención son diversos métodos a través de los cuales los clientes pueden ejecutar sus operaciones con facilidad y eficiencia. Es importante señalar que los clientes siempre elegirán el canal que mejor se adapte a sus necesidades y operaciones específicas (Lacoste,2017)	Es el uso de los canales de atención, que se pueden categorizar según el tipo de canal, la motivación y los riesgos asociados al uso de los mismo. Asimismo, la variable canales de atención es cualitativa, con escala ordinal estableciéndose tres niveles, y para su medición se diseñó un cuestionario con 15 ítems	Tipo de canal digital	Motivo de uso: consulta o transacciones Frecuencia de uso de App, multipagos, etc	1 -5	Escala ordinal	Bajo Regular Alto
		Motivación para el uso de canales de atención	Nivel de riesgo en su uso Costo de la operación Factor tiempo	6 -10	Opciones de respuesta del cuestionario: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
		Barreras asociados al uso de canales de atención	Riesgo en su uso Desconocimiento en el uso Dificulta para el uso de canales de atención	11 - 15		

Anexo 3. Población

$$n = \frac{p * (1 - p) * Z^2 * N}{E^2 * (N - 1) + p * (1 - p) * Z^2}$$

Dónde:

n : Tamaño de la muestra

N : Tamaño de la población

Z : Posición relativa en la distribución normal para un valor de confianza del 95%.

E : Error permisible del 5%.

p : Proporción de la población que interesa para el estudio, igual al 0.50.

$$n = \frac{0.5 * (1 - 0.1) * 1.96^2 * 1050}{0.05^2 * (1000 - 1) + 0.5 * (1 - 0.5) * 1.96^2}$$

$$n = 279$$

Anexo 4. Instrumentos

Cuestionario: inclusión financiera

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la inclusión financiera. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems.	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Acceso						
01	¿Considera que el tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios?					
02	¿Frecuentemente el banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza?					
03	¿Generalmente el banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral?					
04	¿Frecuentemente en el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios?					
05	¿Generalmente la atención en la entidad bancaria se realiza en los 12 meses del año?					
Uso						
06	¿Generalmente los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco?					
07	¿Generalmente el uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios?					
08	¿Frecuentemente el horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios?					
09	¿Generalmente el uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables?					
10	¿Considera seguro los canales de atención digital del banco?					
Bienestar						
11	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?					

12	¿Frecuentemente los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente?					
13	¿Frecuentemente el banco renueva y mejora sus procesos constantemente?					
14	¿Generalmente ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata?					
15	¿Generalmente el personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados en la atención de las operaciones financieras?					
Calidad						
16	¿Considera que el banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio?					
17	¿Frecuentemente el banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios?					
18	¿Considera que el banco se preocupa siempre por brindar servicios que atiendan las necesidades de los usuarios?					
19	¿Frecuentemente los reclamos de los clientes son atendidos satisfactoriamente por la entidad bancaria?					
20	¿Considera que el banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía?					

Muchas gracias

Cuestionario: Canales de atención

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir los canales de atención. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Tipo de canal de atención						
01	¿Considera que es necesario que la entidad financiera amplie sus canales de atención?					
02	¿Considera Ud. que los canales de atención brindan ventajas de ahorro de dinero?					
03	¿Considera Usted que los diferentes canales de atención tienen un buen nivel de garantía?					
04	¿Considera Usted que los diferentes canales de atención son accesibles para realizar sus operaciones?					
05	¿Considera Usted que las operaciones bancarias de la entidad financiera tienen un nivel de rapidez?					
Motivación para la utilización de canales de atención						
06	¿Frecuentemente se siente seguro con el control de riesgo en el uso de los canales de atención?					
07	¿Para usted es accesible la banca por internet para realizar sus operaciones en la entidad bancaria?					
08	¿Considera usted que las operaciones por banca por internet les permite ahorrar tiempo?					
09	¿Considera que los canales de atención tienen una adecuada estética en su contenido?					
10	¿Considera que es fácil usar la plataforma del BN para realizar trámites?					
Motivos para no usar el canal de atención.						
11	¿Consideras que los canales de atención del Banco permiten apreciar todos sus productos?					
12	¿Frecuentemente ha tenido problemas para realizar alguna transacción en los canales de atención del Banco?					
13	¿Considera que se debería ampliar las opciones para realizar otros tipos de transacciones mediante los canales de atención del Banco?					

14	¿Considera que los montos limite por operaciones mediante los canales virtuales ha sido un problema para sus operaciones?					
15	¿Considera usted que los canales de atención son confiables para las operaciones bancarias en el Banco?					

Muchas gracias

Anexo 5. Validación por juicio de expertos

Señor:

Robert Willie Chávez Mayta.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte., promoción 2023 - 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

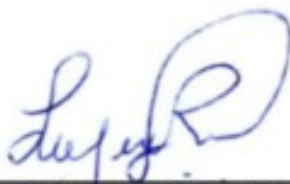
El título nombre del proyecto de investigación es: Inclusión financiera y los canales alternativos de una entidad bancaria de la Provincia de Urubamba, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lisseth Julissa Robles Palomino.

DNI: 41714372

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Robert Willie Chávez Mayta.
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de Negocios Internacionales en la Universidad Cesar Vallejo.
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Sobre inclusión financiera.
Autor (a):	Lisseth Julissa Robles Palomino.
Objetivo:	Nivel de percepción Inclusión Financiera.
Administración:	Individual y autoadministrado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector Bancario
Dimensiones:	04
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach. $\alpha=0.981$
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo [20-47], Medio [48 – 73], Alto [74 -100]
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Sobre canales de atención.
Autor (a):	Lisseth Julissa Robles Palomino.
Objetivo:	Nivel de percepción canales de atención.
Administración:	Individual y autoadministrado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector Bancario
Dimensiones:	03
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach. $\alpha=0.942$
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo [15 - 35], Regular [36 – 55], Alto [56 -75]
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Inclusión financiera y canales alternativos, elaborado por Lisseth Julissa Robles Palomino en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inclusión Financiera.

Definición de la variable:

Se puede definir como un estado en el que todos tienen acceso a una amplia gama de servicios financieros, independientemente de su situación económica, estos servicios deben ser de alta calidad, asequibles y fácilmente disponibles para garantizar que se brinden con dignidad y facilidad (Jaramillo et al., 2019)

Dimensión 1: Uso

Definición de la dimensión:

Florez y Ricra (2020), Este enfoque implica utilizar el sistema financiero para ejecutar transacciones monetarias. Gómez et al. (2020) destaca las diversas formas en que los usuarios aprovechan diferentes instrumentos financieros para realizar actividades económicas. (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de ritmo	¿Considera que el tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios?	4	4	4	
Frecuencia de ritmo	¿Frecuentemente el banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza?	4	4	4	
Beneficio de canal	¿Generalmente el banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral?	4	4	4	
Beneficio de canal	¿Frecuentemente en el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios?	4	4	4	
Beneficio de canal	¿Generalmente la atención en la entidad bancaria se realiza en los 12 meses del año?	4	4	4	

Dimensión 2: Acceso

Definición de la dimensión:

Es de destacar que el sistema financiero permite a los usuarios concentrarse en sus actividades financieras, como lo destaca Roa (2015). Esto es especialmente significativo dado que el sistema financiero llega a zonas remotas donde el acceso a los servicios financieros se ve limitado por diversas contingencias. Estas contingencias pueden incluir costos de transacción, requisitos y distancia a los agentes financieros, un problema que puede impedir que las personas utilicen estos servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lugares de accesibilidad	¿Generalmente los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco?	4	4	4	
Espacio para operación	¿Generalmente el uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios?	4	4	4	
Permanencia de tiempo	¿Frecuentemente el horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios?	4	4	4	
Periodicidad	¿Generalmente el uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables?	4	4	4	
estabilidad	¿Considera seguro los canales de atención digital del banco?	4	4	4	

Dimensión 3: Bienestar

Definición de la dimensión:

Barruetabeña (2020) señala que el sistema financiero juega un papel crucial en el estado de bienestar al atender las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios, principalmente a través de los corresponsales bancarios. Esto implica una transición fluida en la adquisición de servicios y productos, priorizando el mandato de la entidad y asegurando que las necesidades de los usuarios sean atendidas con foco en sus expectativas, contribuyendo en última instancia a su satisfacción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Punto de acceso	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Frecuentemente los servicios que ofrece el banco se	4	4	4	

	renuevan constantemente?				
Nivel de confianza	¿Frecuentemente el banco renueva y mejora sus procesos constantemente?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Generalmente ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Generalmente el personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados en la atención de las operaciones financieras?	4	4	4	
Punto de acceso	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	

Dimensión 4: Calidad.

Definición de la dimensión:

Según Jaramillo et al. (2019), se puede definir un escenario donde dos partes acuerdan mutuamente productos y/o servicios, en cumplimiento de los lineamientos de inclusión financiera. Estas pautas facilitan el acceso a los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades, destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios, y también educan a los usuarios sobre cómo aprovechar y utilizar de manera efectiva estos servicios financieros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	¿Considera que el banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio?	3	4	3	
Infraestructura	¿Frecuentemente el banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios?	4	4	4	
Comunicación	¿Considera que el banco se preocupa siempre por brindar servicios que atiendan las necesidades de los usuarios?	3	4	3	
Reclamos	¿Frecuentemente los reclamos de los clientes son atendidos satisfactoriamente?	3	4	3	

	por la entidad bancaria?				
Complacencia del usuario	¿Considera que el banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía?	4	4	3	

Instrumento que mide la variable 02: Canales de atención.

Definición de la variable:

Son diversos métodos a través de los cuales los clientes pueden ejecutar sus operaciones con facilidad y eficiencia. Es importante señalar que los clientes siempre elegirán el canal que mejor se adapte a sus necesidades y operaciones específicas (Jaimes et al., 2019).

Dimensión 1: Tipo de Canal Digital.

Definición de la dimensión:

en la actualidad, el uso de computadoras, tabletas y móviles para comunicación, servicios y ventas es muy ventajoso. Los bancos también están desarrollando nuevos productos digitales, especialmente en pagos minoristas, como billeteras digitales, soluciones de pago de proximidad y aplicaciones de transferencia de dinero. Estos diferentes canales facilitan el uso de varias funciones como consultas, transacciones y pagos múltiples, lo que lleva a un uso más frecuente (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivo de uso	¿Considera que es necesario que la entidad financiera amplíe sus canales digitales?	4	4	4	
Frecuencia de uso	¿Considera Ud. que los canales digitales brindan ventajas de ahorro de dinero?	3	4	4	
Motivo de uso	¿Considera Usted que los diferentes canales digitales tienen un buen nivel de garantía?	3	4	4	
Motivo de uso	¿Considera Usted que los diferentes canales digitales son accesibles para realizar sus operaciones?	4	4	3	
Frecuencia de uso	¿Considera Usted que las operaciones bancarias de la entidad financiera tienen un nivel de rapidez?	4	4	4	

Dimensión 2: Motivación para el uso de canales de atención

Definición de la dimensión:

en la banca está impulsada por el deseo de reducir los costos financieros y agilizar las transacciones en comparación con los métodos tradicionales cara a cara. El uso de estos productos y canales digitales puede ser una herramienta valiosa para atraer y retener clientes (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de riesgo en su uso	¿Frecuentemente se siente seguro con el control de riesgo en el uso de los canales digitales?	4	3	4	
Costo de la operación	¿Para usted es accesible la banca por internet para realizar sus operaciones en la entidad bancaria?	3	4	4	
Factor tiempo	¿Considera usted que las operaciones por banca por internet les permite ahorrar tiempo?	3	3	4	
Factor tiempo	¿Considera que los canales digitales tienen una adecuada estética en su contenido?	3	4	4	
Factor tiempo	¿Considera que es fácil usar la plataforma del BN para realizar trámites?	4	4	4	

Dimensión 3: Motivos para no usar los canales de atención.

Definición de la dimensión:

se advierten a los clientes que no utilicen canales digitales debido a los riesgos potenciales asociados con el fraude y las estafas, incluida la clonación de tarjetas. Estos indicadores se abordan a través de un enfoque cualitativo (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Riesgo en su uso	¿Consideras que los canales digitales del Banco permiten apreciar todos sus productos?	4	4	4	
Desconocimiento en el uso	¿Frecuentemente ha tenido problemas para realizar alguna transacción en los canales digitales del Banco?	4	4	4	
Riesgo en su uso	¿Considera que se debería ampliar las opciones para	4	4	4	

	realizar otros tipos de transacciones mediante los canales digitales del Banco?				
Dificulta para el uso de canales alterno	¿Considera que los montos limite por operaciones mediante los canales virtuales ha sido un problema para sus operaciones?	4	4	4	
Riesgo en su uso	¿Considera usted que los canales de atención son confiables para las operaciones bancarias en el Banco?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: Mag. Robert Willie Chávez Mayta.



FIRMA:

Señor:

Ronweld Bayona Machado.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte., promoción 2023 - 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: Inclusión financiera y los canales alternativos de una entidad bancaria de la Provincia de Urubamba, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lisseth Julissa Robles Palomino.
DNI: 41714372

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ronweld Bayona Machado
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Microfinanzas, servicio y banca.
Institución donde labora:	AVANTICA TECHNOLOGIES S.A.C
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Sobre inclusión financiera.
Autor (a):	Liseth Julissa Robles Palomino.
Objetivo:	Nivel de percepción Inclusión Financiera.
Administración:	Individual y autoadministrado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector Bancario
Dimensiones:	04
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach. $\alpha=0.981$
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo [20-47], Medio [48 – 73], Alto [74 -100]
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Sobre canales de atención.
Autor (a):	Liseth Julissa Robles Palomino.
Objetivo:	Nivel de percepción canales de atención.
Administración:	Individual y autoadministrado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector Bancario
Dimensiones:	03
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach. $\alpha=0.942$
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo [15 - 35], Regular [36 – 55], Alto [56 -75]
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Inclusión financiera y canales de atención, elaborado por Liseth Julissa Robles Palomino en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inclusión Financiera.

Definición de la variable:

Se puede definir como un estado en el que todos tienen acceso a una amplia gama de servicios financieros, independientemente de su situación económica, estos servicios deben ser de alta calidad, asequibles y fácilmente disponibles para garantizar que se brinden con dignidad y facilidad (Jaramillo et al., 2019)

Dimensión 1: Uso

Definición de la dimensión:

Florez y Ricra (2020), Este enfoque implica utilizar el sistema financiero para ejecutar transacciones monetarias. Gómez et al. (2020) destaca las diversas formas en que los usuarios aprovechan diferentes instrumentos financieros para realizar actividades económicas. (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de ritmo	¿Considera que el tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios?	4	4	3	
Frecuencia de ritmo	¿Frecuentemente el banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza?	4	4	3	
Beneficio de canal	¿Generalmente el banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral?	4	3	4	
Beneficio de canal	¿Frecuentemente en el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios?	4	3	4	
Beneficio de canal	¿Generalmente la atención en la entidad bancaria se realiza en los 12 meses del año?	4	4	4	

Dimensión 2: Acceso

Definición de la dimensión:

Es de destacar que el sistema financiero permite a los usuarios concentrarse en sus actividades financieras, como lo destaca Roa (2015). Esto es especialmente significativo dado que el sistema financiero llega a zonas remotas donde el acceso a los servicios financieros se ve limitado por diversas contingencias. Estas contingencias pueden incluir costos de transacción, requisitos y distancia a los agentes financieros, un problema que puede impedir que las personas utilicen estos servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lugares de accesibilidad	¿Generalmente los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco?	4	4	3	
Espacio para operación	¿Generalmente el uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios?	4	4	4	
Permanencia de tiempo	¿Frecuentemente el horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios?	4	4	3	
Periodicidad	¿Generalmente el uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables?	3	3	3	
estabilidad	¿Considera seguro los canales de atención digital del banco?	4	4	4	

Dimensión 3: Bienestar

Definición de la dimensión:

Barruetabeña (2020) señala que el sistema financiero juega un papel crucial en el estado de bienestar al atender las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios, principalmente a través de los corresponsales bancarios. Esto implica una transición fluida en la adquisición de servicios y productos, priorizando el mandato de la entidad y asegurando que las necesidades de los usuarios sean atendidas con foco en sus expectativas, contribuyendo en última instancia a su satisfacción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Punto de acceso	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Frecuentemente los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente?	4	4	3	
Nivel de confianza	¿Frecuentemente el banco renueva y mejora sus procesos constantemente?	4	4	3	
Nivel de confianza	¿Generalmente ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Generalmente el personal de turno soluciona con rapidez los	4	4	4	

	problemas presentados en la atención de las operaciones financieras?				
Punto de acceso	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	

Dimensión 4: Calidad.

Definición de la dimensión:

Según Jaramillo et al. (2019), se puede definir un escenario donde dos partes acuerdan mutuamente productos y/o servicios, en cumplimiento de los lineamientos de inclusión financiera. Estas pautas facilitan el acceso a los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades, destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios, y también educan a los usuarios sobre cómo aprovechar y utilizar de manera efectiva estos servicios financieros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	¿Considera que el banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio?	3	4	4	
Infraestructura	¿Frecuentemente el banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios?	3	4	4	
Comunicación	¿Considera que el banco se preocupa siempre por brindar servicios que atiendan las necesidades de los usuarios?	3	4	4	
Reclamos	¿Frecuentemente los reclamos de los clientes son atendidos satisfactoriamente por la entidad bancaria?	3	4	4	
Complacencia del usuario	¿Considera que el banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía?	4	4	3	

Instrumento que mide la variable 02: Canales de atención.

Definición de la variable:

Son diversos métodos a través de los cuales los clientes pueden ejecutar sus operaciones con facilidad y eficiencia. Es importante señalar que los clientes siempre elegirán el canal que mejor se adapte a sus necesidades y operaciones específicas (Jaimes et al., 2019).

Dimensión 1: Tipo de Canal Digital.

Definición de la dimensión:

en la actualidad, el uso de computadoras, tabletas y móviles para comunicación, servicios y ventas es muy ventajoso. Los bancos también están desarrollando nuevos productos digitales, especialmente en pagos minoristas, como billeteras digitales, soluciones de pago de proximidad y aplicaciones de transferencia de dinero. Estos diferentes canales facilitan el uso de varias funciones como consultas, transacciones y pagos múltiples, lo que lleva a un uso más frecuente (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivo de uso	¿Considera que es necesario que la entidad financiera amplie sus canales digitales?	4	4	4	
Frecuencia de uso	¿Considera Ud. que los canales digitales brindan ventajas de ahorro de dinero?	4	4	3	
Motivo de uso	¿Considera Usted que los diferentes canales digitales tienen un buen nivel de garantía?	4	4	4	
Motivo de uso	¿Considera Usted que los diferentes canales digitales son accesibles para realizar sus operaciones?	4	4	4	
Frecuencia de uso	¿Considera Usted que las operaciones bancarias de la entidad financiera tienen un nivel de rapidez?	4	3	3	

Dimensión 2: Motivación para el uso de canales de atención.

Definición de la dimensión:

en la banca está impulsada por el deseo de reducir los costos financieros y agilizar las transacciones en comparación con los métodos tradicionales cara a cara. El uso de estos productos y canales digitales puede ser una herramienta valiosa para atraer y retener clientes (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de riesgo en su uso	¿Frecuentemente se siente seguro con el control de riesgo en el uso de los canales digitales?	4	4	3	

Costo de la operación	¿Para usted es accesible la banca por internet para realizar sus operaciones en la entidad bancaria?	4	4	3	
Factor tiempo	¿Considera usted que las operaciones por banca por internet le permite ahorrar tiempo?	3	4	4	
Factor tiempo	¿Considera que los canales digitales tienen una adecuada estética en su contenido?	4	4	4	
Factor tiempo	¿Considera que es fácil usar la plataforma del BN para realizar trámites?	3	4	4	

Dimensión 3: Motivos para no usar los canales de atención

Definición de la dimensión:

se advierten a los clientes que no utilicen canales digitales debido a los riesgos potenciales asociados con el fraude y las estafas, incluida la clonación de tarjetas. Estos indicadores se abordan a través de un enfoque cualitativo (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Riesgo en su uso	¿Consideras que los canales digitales del Banco permiten apreciar todos sus productos?	3	4	3	
Desconocimiento en el uso	¿Frecuentemente ha tenido problemas para realizar alguna transacción en los canales digitales del Banco?	3	4	4	
Riesgo en su uso	¿Considera que se debería ampliar las opciones para realizar otros tipos de transacciones mediante los canales digitales del Banco?	4	4	4	
Dificulta para el uso de canales alternativo	¿Considera que los montos límite por operaciones mediante los canales virtuales ha sido un problema para sus operaciones?	4	4	3	
Riesgo en su uso	¿Considera usted que los canales de atención son confiables para	4	4	4	

	las operaciones bancarias en el Banco?				
--	--	--	--	--	--

NOMBRE Y APELLIDOS: Mag. Ronweld Bayona Machado



Mag. Ing. Ronweld Bayona Machado
Ingeniero Profesional

FIRMA:

Señor:

William Ikeda Tamayo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte., promoción 2023 - 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

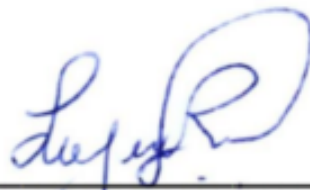
El título nombre del proyecto de investigación es: Inclusión financiera y los canales alternativos de una entidad bancaria de la Provincia de Urubamba, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lisseth Julissa Robles Palomino.
DNI: 41714372

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	William Ikeda Tamayo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Director Regional
Institución donde labora:	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre inclusión financiera
Autor (a):	Liseth Julissa Robles Palomino
Objetivo:	Nivel de percepción inclusión financiera
Administración:	Individual y autoadministrado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector bancario
Dimensiones:	04
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach. $\alpha=0.981$
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo [20-47], Medio [48 – 73], Alto [74 -100]
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre canales de atención
Autor (a):	Liseth Julissa Robles Palomino
Objetivo:	Nivel de percepción canales de atención
Administración:	Individual y autoadministrado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector bancario
Dimensiones:	03
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach. $\alpha=0.942$
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo [15 - 35], Regular [36 – 55], Alto [56 -75]
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Inclusión financiera y canales alternativos, elaborado por Lisseth Julissa Robles Palomino en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inclusión Financiera.

Definición de la variable:

Se puede definir como un estado en el que todos tienen acceso a una amplia gama de servicios financieros, independientemente de su situación económica, estos servicios deben ser de alta calidad, asequibles y fácilmente disponibles para garantizar que se brinden con dignidad y facilidad (Jaramillo et al., 2019)

Dimensión 1: Uso

Definición de la dimensión:

Florez y Ricra (2020), Este enfoque implica utilizar el sistema financiero para ejecutar transacciones monetarias. Gómez et al. (2020) destaca las diversas formas en que los usuarios aprovechan diferentes instrumentos financieros para realizar actividades económicas. (citar autor, año).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de ritmo	¿Considera que el tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios?	4	4	4	
Frecuencia de ritmo	¿Frecuentemente el banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza?	4	4	4	
Beneficio de canal	¿Generalmente el banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral?	4	4	4	
Beneficio de canal	¿Frecuentemente en el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios?	4	4	4	
Beneficio de canal	¿Generalmente la atención en la entidad bancaria se realiza en los 12 meses del año?	4	4	4	

Dimensión 2: Acceso

Definición de la dimensión:

Es de destacar que el sistema financiero permite a los usuarios concentrarse en sus actividades financieras, como lo destaca Roa (2015). Esto es especialmente significativo dado que el sistema financiero llega a zonas remotas donde el acceso a los servicios financieros se ve limitado por diversas contingencias. Estas contingencias pueden incluir costos de transacción, requisitos y distancia a los agentes financieros, un problema que puede impedir que las personas utilicen estos servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lugares de accesibilidad	¿Generalmente los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco?	4	4	4	
Espacio para operación	¿Generalmente el uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios?	4	4	4	
Permanencia de tiempo	¿Frecuentemente el horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios?	4	4	4	
Periodicidad	¿Generalmente el uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables?	4	4	4	
estabilidad	¿Considera seguro los canales de atención digital del banco?	4	4	4	

Dimensión 3: Bienestar

Definición de la dimensión:

Barruetabefía (2020) señala que el sistema financiero juega un papel crucial en el estado de bienestar al atender las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios, principalmente a través de los corresponsales bancarios. Esto implica una transición fluida en la adquisición de servicios y productos, priorizando el mandato de la entidad y asegurando que las necesidades de los usuarios sean atendidas con foco en sus expectativas, contribuyendo en última instancia a su satisfacción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Punto de acceso	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Frecuentemente los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente?	4	4	4	

Nivel de confianza	¿Frecuentemente el banco renueva y mejora sus procesos constantemente?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Generalmente ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata?	4	4	4	
Nivel de confianza	¿Generalmente el personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados en la atención de las operaciones financieras?	4	4	4	
Punto de acceso	¿Generalmente el banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	

Dimensión 4: Calidad.

Definición de la dimensión:

Según Jaramillo et al. (2019), se puede definir un escenario donde dos partes acuerdan mutuamente productos y/o servicios, en cumplimiento de los lineamientos de inclusión financiera. Estas pautas facilitan el acceso a los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades, destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios, y también educan a los usuarios sobre cómo aprovechar y utilizar de manera efectiva estos servicios financieros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	¿Considera que el banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio?	4	4	4	
Infraestructura	¿Frecuentemente el banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios?	4	4	4	
Comunicación	¿Considera que el banco se preocupa siempre por brindar servicios que atiendan las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
Reclamos	¿Frecuentemente los reclamos de los clientes son atendidos satisfactoriamente por la entidad bancaria?	4	4	4	
Complacencia del usuario	¿Considera que el banco se preocupa por atender las	4	4	4	

	necesidades de los usuarios con empatía?				
--	--	--	--	--	--

Instrumento que mide la variable 02: Canales de Atención.

Definición de la variable:

Son diversos métodos a través de los cuales los clientes pueden ejecutar sus operaciones con facilidad y eficiencia. Es importante señalar que los clientes siempre elegirán el canal que mejor se adapte a sus necesidades y operaciones específicas (Jaimes et al., 2019).

Dimensión 1: Tipo de Canal Digital.

Definición de la dimensión:

En la actualidad, el uso de computadoras, tabletas y móviles para comunicación, servicios y ventas es muy ventajoso. Los bancos también están desarrollando nuevos productos digitales, especialmente en pagos minoristas, como billeteras digitales, soluciones de pago de proximidad y aplicaciones de transferencia de dinero. Estos diferentes canales facilitan el uso de varias funciones como consultas, transacciones y pagos múltiples, lo que lleva a un uso más frecuente (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivo de uso	¿Considera que es necesario que la entidad financiera amplie sus canales digitales?	4	4	4	
Frecuencia de uso	¿Considera Ud. que los canales digitales brindan ventajas de ahorro de dinero?	4	4	4	
Motivo de uso	¿Considera Usted que los diferentes canales digitales tienen un buen nivel de garantía?	4	4	4	
Motivo de uso	¿Considera Usted que los diferentes canales digitales son accesibles para realizar sus operaciones?	4	4	4	
Frecuencia de uso	¿Considera Usted que las operaciones bancarias de la entidad financiera tienen un nivel de rapidez?	4	4	4	

Dimensión 2: Motivación para el uso de canales de atención.

Definición de la dimensión:

en la banca está impulsada por el deseo de reducir los costos financieros y agilizar las transacciones en comparación con los métodos tradicionales cara a cara. El uso de estos productos y canales digitales puede ser una herramienta valiosa para atraer y retener clientes (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de riesgo en su uso	¿Frecuentemente se siente seguro con el control de riesgo en el uso de los canales digitales?	4	4	4	
Costo de la operación	¿Para usted es accesible la banca por internet para realizar sus operaciones en la entidad bancaria?	4	4	4	
Factor tiempo	¿Considera usted que las operaciones por banca por internet les permite ahorrar tiempo?	4	4	4	
Factor tiempo	¿Considera que los canales digitales tienen una adecuada estética en su contenido?	4	4	4	
Factor tiempo	¿Considera que es fácil usar la plataforma del BN para realizar trámites?	4	4	4	

Dimensión 3: Motivos para no usar los canales de atención.

Definición de la dimensión:

se advierten a los clientes que no utilicen canales digitales debido a los riesgos potenciales asociados con el fraude y las estafas, incluida la clonación de tarjetas. Estos indicadores se abordan a través de un enfoque cualitativo (Jaimes et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Riesgo en su uso	¿Consideras que los canales digitales del Banco permiten apreciar todos sus productos?	4	4	4	
Desconocimiento en el uso	¿Frecuentemente ha tenido problemas para realizar alguna transacción en los canales digitales del Banco?	4	4	4	
Riesgo en su uso	¿Considera que se debería ampliar las opciones para	4	4	4	

	realizar otros tipos de transacciones mediante los canales digitales del Banco?				
Dificulta para el uso de canales alterno	¿Considera que los montos limite por operaciones mediante los canales virtuales ha sido un problema para sus operaciones?	4	4	4	
Riesgo en su uso	¿Considera usted que los canales atención son confiables para las operaciones bancarias en el Banco?	4	4	4	

Puerto Maldonado, 01 de junio 2023



WILLIAM IKEDA TAMAYO
DNI: 41629459
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Anexo 6. Confiabilidad.

Tabla 16

Análisis de fiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Cuestionario de Inclusión financiera	0.981	20
Cuestionario de Canales de atención	0.942	15

Confiabilidad del cuestionario de Inclusión financiera

RELIABILITY
 /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /STATISTICS=SCALE
 /SUMMARY=TOTAL.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios.	51,60	291,971	,917	,980

Confiabilidad del cuestionario de Canales de atención

Resultado Piloto.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Títulos
 - Resumen de proces
 - Estadísticas de fiabil
 - Estadísticas de total
 - Estadísticas de esca
- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Títulos
 - Resumen de proces
 - Estadísticas de fiabil
 - Estadísticas de total
 - Estadísticas de esca

```

RELIABILITY
/VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que es necesario que la entidad financiera amplíe sus canales digitales	51,67	155,524	,476	,943

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Base de datos

Inclusión financiera																								
Uso					Acceso					Bienestar					Calidad									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	13	11	13	11	48
3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	11	9	7	7	34
3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	9	10	12	12	43
3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	13	13	13	14	53
1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	7	6	7	8	28
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	13	11	11	12	47
1	2	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	9	7	7	8	31
2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	3	9	9	9	9	36
2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	11	14	15	53
2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	14	14	15	55
3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	15	12	14	15	56
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	14	13	12	13	52
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	15	13	13	12	53
1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	9	12	12	14	47
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	11	10	11	11	43
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	11	11	13	13	48
2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	13	13	15	14	55
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	10	10	9	10	39
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	14	15	15	58
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	14	14	11	10	49
2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	10	13	14	14	51
2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	8	8	9	8	33
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40
3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	12	12	11	13	48
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	5	6	5	22
1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	6	8	6	9	29
1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	8	7	7	8	30
3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	12	13	12	15	52
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	14	14	15	14	57
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	14	14	15	14	57
3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	14	10	12	10	46
3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	10	7	7	6	30
2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	3	9	7	10	9	35
3	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	12	7	5	9	33
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	7	5	5	6	23
3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	15	8	9	9	41
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	6	5	7	5	23
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	14	14	14	13	55
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40
4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	21	23	21	21	86
4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	21	23	23	20	87
4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	20	24	21	23	88	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40
4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	19	24	22	20	85
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	21	22	21	21	85
4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	21	23	23	20	87
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	22	23	22	21	88
4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	19	23	22	20	84
4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	21	23	21	21	86
4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	21	23	23	20	87
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	22	23	22	21	88
4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	19	23	22	20	84
3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	12	5	6	9	32
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	8	9	10	32
3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	6	10	10	39
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	10	10	10	11	41
2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	10	6	7	8	31
2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	3	1	1	2	1	2	10	9	11	7	37
1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	7	7	7	5	26

2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	9	7	6	6	28
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	13	14	14	14	55
2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	12	8	10	10	40
3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	12	5	6	9	32
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	8	9	10	32
3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	6	10	10	39
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	10	10	10	11	41
2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	10	6	7	8	31
2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	3	1	1	2	1	10	9	11	7	37
1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	7	7	7	5	26
2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	9	7	6	6	28
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	13	14	14	14	55
2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	11	14	15	53
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	13	11	13	11	48
3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	11	9	7	7	34
3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	9	10	12	12	43
3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	13	13	13	14	53
1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	7	6	7	8	28
3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	13	9	11	12	45
1	2	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	9	7	7	8	31
2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	3	9	9	9	9	36
2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	11	14	15	53
2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	14	14	15	55
3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	15	12	14	15	56
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	14	13	12	13	52
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	15	13	13	12	53
1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	9	12	12	14	47	
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	11	10	11	11	43
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	11	11	13	13	48
2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	13	15	14	55
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	10	10	9	10	39
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	14	15	15	58
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	11	10	49
2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	10	13	14	14	51
2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	8	8	9	8	33	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40
3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	12	12	11	13	48
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	5	6	5	22
1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	6	8	6	9	29
1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	8	7	7	8	30
3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	12	13	12	15	52
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	14	14	15	14	57
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	14	14	15	14	57
3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	14	10	12	10	46
3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	10	7	7	6	30
2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	9	7	7	10	35	
3	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	12	7	5	9	33	
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	5	5	6	23
3	3	3	3	3	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	15	8	9	9	41
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	6	5	7	5	23
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	14	14	14	13	55	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40
4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	21	24	21	21	87
4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	21	24	23	20	88
4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	20	24	21	23	88	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	10	40
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	19	22	22	20	83
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	21	23	21	21	86
4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	21	23	23	20	87
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	22	23	22	21	88
4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	19	23	22	20	84
4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	21	21	21	21	84
4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	21	23	23	20	87
5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	22	18	22	21	83
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	19	18	22	20	79
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	6	5	6	22
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	8	9	10	32
3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	6	10	10	39
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	10	10	10	11	41
2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	10	6	7	8	31
2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	3	1	1	2	1	2	10	9	11	7	37
1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	7	7	7	5	26
2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	9	7	6	6	28
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	13	14	14	14	55
2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	12	8	10	10	40
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	13	11	13	11	48	
3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	11	9	7	7	34
3	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3									

					Canales de atención													
Tipo de canal digital					Motivación para el uso de canal alternativo					Motivos para no usar el canal alternativo								
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	V2D1	V2D2	V2D3	V2
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	15	13	15	43
2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	10	12	10	32
2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	11	8	11	30
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	11	13	10	34
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	13	15	13	41
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	10	8	10	28
3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	14	11	14	39
3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	15	10	15	40
2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	12	13	12	37
3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	14	11	14	39
1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	6	9	7	22
1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	6	9	6	21
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	11	10	11	32
1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	6	7	6	19
1	1	2	2	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	3	7	11	9	27
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	8	10	9	27
2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	12	9	12	33
3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	15	10	14	39
2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	14	9	14	37
2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	11	11	12	34
2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	9	11	9	29
2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	8	10	8	26
2	3	3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	1	1	3	10	12	11	33
3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	7	11	5	23
3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	12	13	12	37
1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	5	8	5	18
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	14	15	14	43
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	10	11	10	31
2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	1	9	10	8	27
1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	5	9	6	20
2	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	9	10	9	28
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	30
2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	10	8	9	27
2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	9	12	10	31
1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	2	7	10	8	25
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	8	10	9	27
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	13	15	13	41
2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	10	8	10	28
2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	12	10	13	35
2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	10	8	10	28
5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	21	18	21	60
4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	21	16	22	59
5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	22	16	21	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	75
5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	18	20	61
4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	21	18	21	60
4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	21	18	23	62
5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	21	17	21	59
5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	20	18	22	60
5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	21	18	21	60
4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	21	16	22	59
5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	22	16	21	59
5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	18	20	61
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29
2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	9	12	8	29
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	12	14	11	37

3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	14	14	13	41
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	14	13	15	42
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29
2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	9	12	8	29
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	12	14	11	37
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	14	14	13	41
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	14	13	15	42
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	15	13	15	43
2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	10	12	10	32
2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	11	8	11	30
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	11	13	10	34
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	13	15	13	41
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	10	8	10	28
3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	14	11	14	39
3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	15	10	15	40
2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	12	13	12	37
3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	14	11	14	39
1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	6	9	7	22
1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	6	9	6	21
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	11	10	11	32
1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	6	7	6	19
1	1	2	2	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	3	7	11	9	27
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	8	10	9	27
2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	12	9	12	33
3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	15	10	14	39
2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	14	9	14	37
2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	11	11	12	34
2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	9	11	9	29
2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	8	10	8	26
2	3	3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	1	1	3	10	12	11	33
3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	7	11	5	23
3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	12	13	12	37
1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	5	8	5	18
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	14	15	14	43
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	10	11	10	31
2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	1	9	10	8	27
1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	5	9	6	20
2	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	9	10	9	28
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	30
2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	10	8	9	27
2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	9	12	10	31
1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	2	7	10	8	25
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	8	10	9	27
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	13	15	13	41
2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	10	8	10	28
2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	12	10	13	35

2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	10	8	10	28	
5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	21	18	21	60	
4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	21	16	22	59	
5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	22	16	21	59	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	75	
5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	18	20	61	
4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	21	18	21	60	
4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	21	18	23	62	
5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	21	17	21	59	
5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	20	18	22	60	
5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	21	18	21	60	
4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	21	16	22	59	
5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	22	16	21	59	
5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	23	18	20	61	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	15	15	13	43	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	1	1	1	5	6	10	21
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	5	8	13	26
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	9	19
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	5	1	1	1	1	5	10	10	25
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	5	1	2	1	7	8	10	25	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	9	19	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	10	10	13	33	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	5	5	10	20	
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	9	5	10	24	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	1	1	1	10	10	9	29	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	5	1	2	2	5	7	12	24	
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30	
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37	
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	9	12	8	29	
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	12	14	11	37	
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	14	14	13	41	
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	14	13	15	42	
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30	
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37	
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	9	12	8	29	
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	12	14	11	37	
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	14	14	13	41	

3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	15	13	15	43
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	10	32
2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	11	8	11	30
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	11	13	10	34
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	13	15	13	41
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	10	8	10	28
3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39
3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	15	10	15	40
2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	12	13	12	37
3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	14	11	14	39
1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	6	9	7	22
1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	6	9	6	21
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	11	10	32
1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	6	7	6	19
1	1	2	2	1	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	3	7	11	9	27
1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	8	10	9	27
2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	12	9	12	33
3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	15	10	14	39
2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	14	9	14	37
2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	11	11	12	34	
2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	9	11	9	29	
2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	8	10	8	26	
2	3	3	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	1	1	3	10	12	11	33
3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	7	11	5	23	
3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	12	13	12	37	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	5	8	5	18	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	14	15	14	43	
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	10	11	10	31	
2	2	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	9	10	8	27	
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	5	9	6	20
2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	9	10	9	28
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	10	30
2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	10	8	9	27
2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	3	9	12	10	31
1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	2	7	10	8	25	
1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	8	10	9	27	
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	13	15	13	41	
2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	11	10	11	32	
2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	10	8	10	28	
2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2	12	14	11	37	
2	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	14	13	14	41	
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	14	13	15	42	
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30	
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37	
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	9	12	8	29	
3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	12	14	11	37	
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	14	13	14	41	
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	14	13	15	42	
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30	
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37	
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	12	14	11	37	
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	14	13	14	41	
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30	
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37	
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	9	12	8	29	
3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	12	14	11	37	
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	14	13	14	41	
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30	
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37	
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	12	14	11	37	
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	14	13	14	41	
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30	
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37	
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	12	14	11	37	
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	14	13	14	41	
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30	
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37	
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	12	14	11	37	
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	14	11	14	39	
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	14	13	14	41	
2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	9	11	10	30	
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	13	12	37	
2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	7	10	7	24	
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	12	9	11	32	
1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3	8	11	10	29	
2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	12	14	11	37	
3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inclusión financiera y los canales de atención de los usuarios en una entidad bancaria de la Provincia de Urubamba, 2023.", cuyo autor es ROBLES PALOMINO LISSETH JULISSA, 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.

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL DNI: 09217078 ORCID: 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 07-08-2023 07:16:36

Código documento Trilce: TRI - 0611620