



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión  
financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Florez Marin, Cabira (ORCID: 0000-0003-1436-4844)

Ricra Sivipaucar, Catalina Angela (ORCID: 0000-0003-2697-2716)

**ASESOR:**

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor (ORCID: 0000-0002-2532-3194)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA - PERÚ

2020

## Dedicatoria

A mi madre por ser un ejemplo a seguir, a mi hijo por su paciencia y ser mi fortaleza para seguir adelante en busca de un mejor futuro.

*Cabira*

A mis padres por su apoyo incondicional y a mi hijo por ser ellos mi mayor motivo para seguir adelante.

*Catalina*

## Agradecimiento

A la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, por ser el formador de mi vida profesional.

*Cabira*

A nuestro asesor por su oportuna intervención en el asesoramiento en momentos que fue necesario.

*Catalina*

## Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Frecuencias de la variable agentes corresponsales.	23
Tabla 2	Frecuencias de la dimensión organización de implementación.	24
Tabla 3	Frecuencias de la dimensión política de implementación.	25
Tabla 4	Frecuencias de la variable inclusión financiera.	26
Tabla 5	Cruzada entre las variables agentes corresponsales e inclusión financiera.	27
Tabla 6	Cruzada entre la dimensión organización de implementación y la variable inclusión financiera.	28
Tabla 7	Cruzada entre la política de implementación y la variable inclusión financiera.	29
Tabla 8	Prueba de normalidad.	30
Tabla 9	Niveles de correlación bilateral	31
Tabla 10	Prueba de hipótesis general	31
Tabla 11	Prueba de hipótesis específica 1	33
Tabla 12	Prueba de hipótesis específica 2	34

## Índice de figuras

	Página
Figura 1 Histograma de porcentaje de la variable agentes corresponsales.	23
Figura 2 Histograma de porcentaje de la dimensión organización de implementación.	24
Figura 3 Histograma de porcentaje de la dimensión política de implementación.	25
Figura 4 Histograma de porcentaje de la variable inclusión financiera.	26
Figura 5 Histograma de cruce de variables agentes corresponsales e inclusión financiera.	27
Figura 6 Histograma del cruce de organización de implementación e inclusión financiera.	28
Figura 7 Histograma del cruce de política de implementación e inclusión financiera.	29

## RESUMEN

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación entre los agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. El tipo de investigación fue aplicada del nivel descriptivo correlacional, el enfoque cuantitativo; de diseño no experimental de corte transversal. Se consideró una población censal constituida por 66 encuestados. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach y los resultados fueron de alta confiabilidad. Asimismo, en la parte descriptiva se arribó el 47% de los encuestados indican que los agentes corresponsales se ubican en el nivel regular y la inclusión financiera es regular. Concluyó que existe correlación estadísticamente significativa entre la variable agentes corresponsales del Banco de la Nación y la variable inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, siendo el valor de 0.715; en consecuencia, es una correlación positiva alta.

**Palabras clave.** Agentes corresponsales, inclusión financiera, Clientes

## **ABSTRACT**

In this investigation the objective was to determine the relationship between the correspondents of the Bank of the Nation and the financial inclusion in the district of San Juan de Lurigancho, 2019. The type of research was applied from the correlated descriptive level, the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design. A census population consisting of 66 respondents was considered. The technique used to collect information was a survey and the data collection tools were questionnaire-type that were duly validated through expert judgments and determining their reliability using the Cronbach Alpha and the results were highly reliable. In addition, 47% of respondents arrived in the descriptive part indicate that correspondent agents are at the regular level and financial inclusion is regular. It concluded that there is a statistically significant correlation between the variable correspondents of the Bank of the Nation and the variable financial inclusion in the district of San Juan de Lurigancho, 2019, being the value of 0.715; consequently, it is a high positive correlation.

**Keywords.** Correspondent agents, financial inclusion, Customers

## **I. INTRODUCCIÓN.**

La realización del capítulo tiene por intención describir las causas que impulsan la realización de la investigación, considerando los aportes otorgados por otras investigaciones como guía; y señalando los factores que determinan el estado situacional de las variables en los distintos entornos geográficos. Es por ello que del análisis realizado, se observa que la ausencia de accesibilidad a los denominados servicios inherentes a la parte financiera, pero de tipo básico, resulta ser un problema muy pronunciado en países con economías emergentes (Siano, Raimi, Palazzo, y Panait, 2020), tales como de Latino América, el Caribe, Asia y África, donde se observa la relación directa entre la exclusión financiera y las escalas más altas con referencia a la pobreza económica y a la falta de empleo (Rodríguez, 2017; Ortiz y Núñez, 2017; Martínez, Muñoz, Eid y Colino, 2016; Patnaik, Ipsseta, y Das, 2014), al estar en ejercicio un sistema financiero tradicional que no atiende servicios adecuados y accesibles a los pobres (Christopoulos, González y de Azevedo, 2015).

La dinámica del desarrollo en una economía en crecimiento implica el suministro de servicios o facilidades financieras a las puertas de los miembros de la sección más oprimida de la economía que pueden estar viviendo en zonas rurales remotas (Datta y Singh, 2019), la inclusión financiera se orienta a lograr un crecimiento económico y mejorar en la calidad de vida (Anaya y Romero, 2018), alcanzando el desarrollo de poblaciones de bajos ingresos (Bazira, 2020) mediante servicios financieros digitales que mejoran el acceso y uso de servicios por la población desatendida (Fernández, Borges, Caiado, 2020) de manera transparente, eficaz y eficiente a partir de la información homogénea y comprensible (González, 2019; Rosa, y Gartner, 2018), considerada como una facilitadora para poder alcanzar la paridad entre las personas de ambos géneros y otros objetivos de desarrollo sostenible (Bhatia y Singh, 2019), es por ello que numerosas instituciones financieras han iniciado sus propias iniciativas para la promoción de la inclusión financiera (Danisman y Tarazi, 2020).

La inclusión mediante el acceso a los servicios financieros promueve una economía con menor uso de efectivo en poblaciones de renta y educación inferiores, maximizando el pago digital (Albert, y Gómez, 2020; Goswami, y Sinha, 2019), además de accionar la responsabilidad de las instituciones financieras y el

Estado en elaborar planes para la educación financiera mediante el uso de la tecnología, a fin de empoderar a los usuarios y superar la exclusión (Rodríguez, 2017; Birochi y Pozzebon, 2016), dado que en esencia, los usuarios pobres y de zonas desatendidas apenas alcanzan a interactuar con artefactos informáticos, el internet y otros elementos propios del sistema (Leonardi, Bailey, Diniz, Sholler y Nardi, 2016; Aysha y Muthumani, 2015), favoreciendo en este punto, la eficacia de los agentes corresponsales frente a la tecnología bancaria (Ganjikhah, Rabiee, Karimzadegan, y Vahdat, 2017) al brindar acceso al sistema financiero desde el punto de residencia o labora sin necesidad de recurrir a una agencia ubicada en zonas urbanas (Acosta, Coronel y Bermúdez, 2018).

Desde la inclusión financiera, la utilización de la denominada tecnología inherente a la parte informativa y comunicativa, permite a las entidades financieras llegar a lugares donde antes eran inaccesibles (Saraswati, Maski, Kaluge y Sakti, 2020) dándoles la capacidad de ayudar a resolver problemas y desarrollar negocios sostenibles, existiendo indicadores como la seguridad, velocidad en las transacciones, confianza y otros relacionados con la privacidad, factores importantes para la selección del banco por parte del usuario (Ganjikhah, *et al*, 2017), es por ello que la inversión de las entidades financieras en innovación tecnológica y los servicios de banca por internet, tiene efectos positivos en su rendimiento (El Chaarani, y El Abiad, 2018). Y a pesar de ello, desde el ámbito del agente corresponsal, se ha observado cierta desmotivación debido a las compensaciones y falta de apoyo de los canales superiores (Uzma, Pratihari y Sriram, 2019), lo cual debe ser considerado un punto crítico a atender, por ser considerado como un ente que genera un crecimiento sostenible de las inversiones a largo plazo para las financieras e inversionistas (González, 2019).

En el contexto de la única entidad bancaria gestionada por el estado peruano, específicamente de la agencia ubicada en el distrito más grande del país, respecto a los agentes corresponsales se ha observado una serie de problemas entre las que señalan, la falta de saldo en las cuentas de los agentes, lo cual pone límite al monto para retiros, falta de compromiso del personal que atiende a los agentes corresponsales u operaciones no atendidas, esta falencia surge debido a la carencia de capacitación del Banco de la Nación hacia el personal que atiende los agentes corresponsales, además, las caídas constantes en el sistema, la mala

disposición de atención del servicio financiero hacia los usuarios que utilizan este canal alternativo, el pago de la comisión por cada operación siendo el más bajo a en comparación a la banca privada de S/ 0.20 cada uno.

Así mismo, otra de las causas son los errores cometidos por los agentes al momento de pago de un servicio financiero, ya que ellos no cuentan con las herramientas para poder solucionarlo, el agente, así como los usuarios tienen que ir hasta la agencia de la que depende el agente para poder buscar una solución, también los servicios financieros que ofrecen a los clientes y usuarios son limitados. Se señala, además que los agentes corresponsales son muy pocos para el distrito de SJL, la falta de seguridad de la información al momento de las operaciones que realizan en los agentes es otra de las razones que se puede mencionar (Clonaciones, retiros no autorizados). Además, dentro de la población económicamente activa muy pocos cuentan con una cuenta de ahorros en Perú.

Hernández y Mendoza (2018) indican que una realidad problemática correctamente planteada está en gran parte decidido; a mayor sea el nivel de exactitud, vienen a corresponder muchas más posibilidades de poder alcanzar una solución de tipo satisfactoria (p. 40). En la investigación se procedió a plantear el problema a nivel general: ¿Cuál es la relación entre los agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019? específicamente: (a) ¿Cuál es la relación entre la organización de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera? y (b) ¿Cuál es la relación entre las políticas de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera?

Por igual los autores, respecto a la justificación de la investigación, señalaron como el para qué de una indagación, intentando argumentar para que sea esencial la justificación (p. 45). En la investigación se consideró como justificación teórica, la correcta revisión de todas y cada una de las teorías, así como la utilización del componente sistemático a nivel de las cajas de las agencias de tipo corresponsales e inclusión financiera; así como, las estrategias para el funcionamiento y la supervisión orientadas a fortalecer la organización mediante los agentes corresponsales. Se recomienda el incremento de los agentes corresponsales y de esta manera llegue a más usuarios el servicio financiero para mejorar la inclusión financiera.

La justificación metodológica se explica en la correcta aplicación de dos aparatos instrumentales compatibles con la medición, una por cada variable basándose en sus dimensiones e indicadores y los resultados obtenidos, que servirán para proponer alternativas de solución buscando acrecentar la inclusión financiera a través de los agentes corresponsales. La justificación social tiene como finalidad buscar información sobre la normatividad de sostenibilidad del medio ambiente y aspecto social como definiciones para poder diseñar un plan que ayudara a contribuir al crecimiento desarrollo social y ambiental; por ellos se diseñará programas donde los trabajadores, agentes corresponsales y clientes se sientan comprometidos por un país sin contaminación, además, los beneficiados serán los pobladores, la institución financiera, los comercios donde funciona los agentes corresponsales y los clientes. Respecto a la justificación económica, la información recopilada, así como los resultados permitirá involucrar al Banco de la Nación tener en cuenta las necesidades económicas de los agentes corresponsales, es decir es, incrementar el nivel de operaciones para que el importe del pago de comisiones sea mayor, así como la reducción del costo por operación.

Hernández y Mendoza (2018) especifican sobre los objetivos de la investigación, que estos pretenden conocerse como resultado de la investigación y servir como guía para la indagación (p. 43). Por consiguiente, se presentó como objetivo general: Determinar la relación entre los agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. Se consideró los siguientes objetivos específicos: (a) Establecer la relación entre la organización de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera y (b) Identificar la relación entre las políticas de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera.

Hernández y Mendoza (2018) indican que la hipótesis son justificaciones que se dan de manera probable para explicar un determinado fenómeno mediante la presentación de proposiciones (p. 124). Asimismo, se propuso la hipótesis general: Existe relación entre los agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. Se consideró las hipótesis específicas: (a) Existe la relación entre la organización de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera y (b) Existe relación

entre las políticas de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera.

## II. MARCO TEÓRICO

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan respecto al presente capítulo, que es un paso de la investigación para sustentar teóricamente el estudio una vez que se haya planteado el problema de investigación (p.60).

En el panorama nacional se consideraron las investigaciones de, Rubio (2019) quien presentó la tesis “Inclusión financiera y endeudamiento en socios de Copaco de Tarapoto”, para optar el grado de Magister de Administración de Negocio-MBA por la Universidad Cesar Vallejo. Determino como objetivo la relación entre las variables mencionadas. Se apoyó a la teoría de Pérez y Fonseca (2017) para la variable inclusión financiera, describiéndola como una coyuntura en la que los clientes tienen acceso a un paquete de indicadores financieros orientados a la calidad, y a Polanco (2012) sobre el endeudamiento, señalando que se genera cuando los bienes y los ingresos de una familia son insuficientes para realizar la paga de los problemas básicas y de deudas que se adquieren con proveedores. El estudio fue deductivo - no experimental, descriptiva - correlacional, transversal. La población estudiada fueron 4057 asociados de la cooperativa del Oriente la región San Martín. La muestra se consideró 94 socios de la Copaco de Tarapoto en el periodo 2018. Se halló después de los estudios que el 64.89% comentan que el nivel de inclusión en las financieras es medio. La investigación utilizó el estadígrafo de Ro Spearman con un valor de 0.769, y un Sig. (Bilateral) =0,000 que acepta la hipótesis alterna con un valor  $p= 0,045$ , concluyendo que hay correlación importante entre las variables. El aporte que rescatamos para la investigación que la inclusión financiera es importante y debe incluirse para la mejora del acceso y uso de información en el sistema financiero.

Bendezú (2019) en su tesis “Productos y Servicios Financieros y la Inclusión Financiera en el Banco de la Nación agencia 02 Amarilis 2019” para lograr la licenciatura por la Universidad de Huánuco, señalo que el objetivo fue buscar el grado de influencia de las variables en el contexto estudiado. Se apoyó en la teoría de AJE Confederación (2008), que sugiere que los llamados productos relacionados con las financieras, deben satisfacer las necesidades de financiación por parte de los bancos hacia las organizaciones, que pasa a ser una oferta por parte de las entidades bancarias, y en la teoría de ASBANC (2018), señalando que la inclusión en el ámbito financiero es la accesibilidad que tienen agentes

económicos naturales o jurídicas a una serie de servicios brindados por los bancos, quienes tienen como meta satisfacer las necesidades de las organizaciones, ya sea de transferencias, pagos y otros. En la parte metodológica consideró que es un estudio de tipo aplicado, cuantitativo, no experimental, de corte transversal. La muestra se conformó de 96 clientes del Banco de la Nación. Se empleó el estadístico de *r* de Pearson, con un resultado de 0.523 y un valor  $p=0,05$ . Concluyó que hay la existencia de una correlación entre las variables mencionadas. El Aporte hacia la investigación es que las entidades financieras deben ofrecer trípticos o folletos donde mencionen toda la gama de los servicios que brindan, con la intención de que los clientes estén más informados y de esta manera incentivar la inclusión financiera.

Doig (2018) en su tesis “Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta - Ayacucho – 2017” presentado para alcanzar el grado de maestro por la Universidad César Vallejo. El objetivo fue determinar la relación entre las variables mencionadas. Se basó a la teoría de SBS (2013) que señala que los cajeros corresponsales son emplazamientos de servicio que operan en comercios estables o móviles, que pertenecen a un ejecutante, y en la teoría de Arrué (2013) quien indica que la inclusión financiera es un estadio en donde la mayoría de los individuos en condiciones para trabajar poseen acceso a una serie de operaciones financieras con calidad, las cuales contienen operaciones de desembolso, provisiones, crédito y seguros (p. 65). El estudio fue básico, cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional; La población de la investigación, está conformado por 144 clientes usuarios de los cajeros corresponsales, considerándose muestra censal. Se aplicó el estadístico de Rho de Spearman resultando un valor de 0.500, y un Sig. (Bilateral) = 0,000, lo que muestra que el uso de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera del BN en dicho contexto de estudio. Concluyó que hay una correlación directa a partir de las variables. El aporte que destacamos para la investigación refiere a reforzar en nuestra tesis la percepción del cliente y con esa información contribuir a una mejor toma de decisiones.

Así también, en el panorama internacionales, Quan (2017) en su tesis “El microcrédito y su aporte en la inclusión financiera en el género femenino en Guatemala” presentada para optar el grado licenciado en economía ante la

Universidad Rafael Landívar, Guatemala, el objetivo fue identificar cuáles son las condiciones favorables que las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC'S) e Instituciones Micro Financieras (IMF'S) están brindando a la población guatemalteca que contribuyen a la inclusión de género en el sistema financiero. Se respaldó de la teoría de Sinclair (2001), quien señaló que la inclusión financiera toma en cuenta el acceso a servicios brindados por las entidades financieras, ya que facilitan los tramites de pagos u otros, como la transferencia y reducción de riesgos (citado por torre, Sainz, Sanfilippo, y López 2012). En la metodología se consideró un estudio no experimental, de corte transversal, aplicado. Se consideró a todas las CAC's e IMF's que realizarán operaciones en Guatemala. La muestra fue un total de 25 instituciones que forman parte de federación nacional de cooperativas de ahorros y crédito (FENACOAC) y 19 que forman parte de red nacional de instituciones de microfinanzas de Guatemala (REDIMIF), que son redes de instituciones relevantes en el mercado de Microfinanzas en Guatemala. El resultado según el estadígrafo Rho de Spearman es 0.632 y con un Sig. (Bilateral) =0.000. Concluyó que existe relación positiva entre el microcrédito y la inclusión financiera. El aporte hacia la investigación es la confirmación que los microcréditos son necesarios para la inclusión financiera dentro de la economía de un país y dentro de un sistema financiero.

Cardona (2017) en su tesis “Problema de ubicación – asignación para los servicios de corresponsalía bancaria: caso de mercado urbano colombiano”, presentado para optar el grado de Doctor por la Universidad Pontificia Católica del Perú, señala como objetivo demostrar la correlación entre sus variables. Se apoyó a la teoría de Williamson (1985) quien señala que una de las partes, denominado el principal, delega una actividad o tarea al agente, quien se encarga de llevarla a cargo mediante contrato, y la teoría de Sanguinetti (2011) quien señala que la inclusión financiera de manera integral, permite el acceso y la utilización de los servicios y productos financieros independientemente de los ingresos, la ubicación y la educación de los usuarios y clientes del sistema. La investigación fue aplicada, no experimental, transversa, cuantitativo, descriptivo, correlacional. Se consideró una muestra de 132 usuarios bancarios con resultados de Rho de Spearman mostrando una relación positiva moderada de 0,564 y un Sig. (Bilateral) =0,000. Concluyó que existe una relación entre problemas de ubicación y la inclusión

financiera. El aporte hacia la investigación es que la inclusión financiera debe promocionar beneficios a corto y largo plazo para la economía de la población, además de tener mayor difusión de los puntos de ubicación donde se encuentran los servicios de corresponsalía bancaria.

Finalmente, Huilca y Jiménez (2016) en la tesis “Los corresponsales no bancarios (Banco del barrio y Mi vecino) y su relación en la inclusión financiera en el sector de pequeños comercios de la ciudad de Riobamba, año 2015” presentado para alcanzar la licenciatura de economista por la Universidad nacional de Chimborazo, Ecuador, indica que el objetivo fue hallar la correlación entre sus variables corresponsales no bancarios y su incidencia en la inclusión financiera. Se sustentó a las teorías de Ozorio (2008) que indica, el corresponsal no bancario es una canal operacional es una vía de acceso a través del cual las entidades financieras bajo su responsabilidad, pueden ofrecer sus servicios mediante intermediarios, y de Zabala (2013) señalando que inclusión financiera es tener una manera de acceder a los diversos productos que ofrecen las financieras y que estas deben ser de calidad. De acuerdo con la indagación, se aplicaron el método hipotético deductivo, descriptivo y explicativo, los mismos que se emplearon para obtener datos reales del comportamiento de la inclusión financiera de los pequeños comercios de la ciudad de Riobamba. La población fue 325 distribuidos de la siguiente manera corresponsales no Bancarios Mi Vecino 234 y 91 de corresponsales no Bancarios Banco del Barrio.

La muestra se consideró al universo es decir 325 pequeños comercios que trabajan bajo el modelo de corresponsales no bancarios, luego de aplicar la muestra a los 14 920 usuarios se obtuvo como resultado la muestra de 400 personas. El resultado cuantitativo según Rho de Spearman señala que existe una relación positiva moderada de 0,564 y con un Sig. (Bilateral) = 0,000 entre ambas variables. Concluyó que los altos costos financieros, así como el poco acceso a productos financieros ofertados por los Bancos y el desconocimiento por parte de los ciudadanos son las causas principales para la baja tasa de inclusión financiera que tiene la ciudad de Riobamba, por el cual se implementó la figura de Corresponsal no Bancario para ser un canal alternativo de atención al cliente y así poder llegar a los segmentos vulnerables ofertando una variedad de servicios financieros. El

aporte que rescatamos de este trabajo para nuestra investigación es que sirve como precedente de este estudio, con la intención de contribuir con nuestra tesis.

Efectuada la revisión de investigaciones relacionadas a las variables en estudio, es necesario adicionar para provecho de la investigación, bases teóricas que describan las variables y sus dimensiones. Respecto a la variable agentes corresponsales, según la Superintendencia de Banca de Seguros y AFP- SBS (2015) esta señala que el operador de un cajero corresponsal es una persona natural o jurídica, que se diferencia de las entidades que conforman el medio financiero en donde funcionan estos (p. 2).

Así concuerdan Birochi y Pozzebon (2016) al indicar que estas son operadas por minoristas y apoyadas en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, contribuyendo al desarrollo económico local, conformándose como una alternativa más viable para ampliar los servicios bancarios (p. 267) agregando Carabarán, Gonzales y Pompa (2018) que el modelo de corresponsales bancarios tiene como objetivo fundamental la reducción de costos fijos para la prestación de servicios bancarios al funcionar en establecimientos comerciales (p. 424), además Sánchez, Prada y Erazo (2020) manifestaron que los servicios financieros pueden ofertarse mediante los agentes corresponsales, respetando siempre los límites de montos y periodicidad aprobados por el directorio de la entidad financiera (p. 7). La SBS consideró las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: *Organización de Implementación*, señalándose como el lugar establecido como domicilio legal de la entidad, pudiéndose realizar distintas operaciones y prestaciones financieras admitidas por la entidad (p. 6). Se consideró los siguientes indicadores, *presencia del estado*, a través de la resolución SBS N° 4798-2015, el *marco normativo y regulatorio*, es la aplicación de la resolución S.B.S. N° 4798-2015, *cobertura*, es ampliar la zonificación de los cajeros corresponsales, *conectividad* es la referida a la red de servicio que utiliza el agente corresponsales, *infraestructura* es el lugar físico dentro del establecimiento comercial y *seguridad económica*, es la base del flujo del efectivo que maneja el agente corresponsal es las operaciones diarias.

Segunda dimensión: *Política de Implementación*, refiere a los lineamientos señalados en una reglamentación proactiva para la transformación digital y la prosperidad de los corresponsales bancarios.

Se puntualizó los indicadores como *protección*, es la seguridad en el procesamiento de las operaciones bancarias, *educación financiera*, es la competencia y capacidad financiera de los agentes corresponsales, *fiabilidad*, es el buen funcionamiento confiable al momento de realizar las operaciones bancarias, *capacidad de respuesta*, es el límite mínimo de tiempo en el procesamiento de las operaciones financieras, *efectivo electrónico*, es el sistema de pago que involucra a los POS a realizar las operaciones correspondiente, *reglamentación*, es el contrato que firman ambas partes para apertura el inicio de sus operaciones, *inserción financiera*, es la apertura de la cuenta de ahorros en el banco de la nación, *capacitación*, la entrega del manual de operaciones agentes corresponsal y *pago de comisiones*, está relacionado al número de operaciones mensuales realizadas por el agente corresponsal y son pagadas en la primera semana del siguiente mes.

En otras teorías referenciada a agentes corresponsales, Lauer, Días y Tarazi (2011) refiere a cualquier tercero que realiza actividades a nombre de un banco, conforme a lo establecido en un contrato de agencia, de servicio o un acuerdo similar, donde el banco es responsable ante la ley por los actos de sus mandatarios, independientemente de que dichos actos se encuentren autorizados explícita o implícitamente.

Siendo respaldada por las teorías de Girón, Vega y Vélez (2018), que refiere a los negocios como tiendas por conveniencia en los que se recibe depósitos, se pagan créditos y dispone de efectivo, considerando que si bien se ha acercado los servicios financieros a zonas que se pensaba imposible, aun se observa una brecha urbano-rural (p. 42). Acosta, Coronel y Bermúdez (2018) indican que conectan a personas al sistema financiero, evolucionando en mercado bancario y conformando una cadena de distribución con costos inferiores al de una agencia bancaria, formando a su vez una cadena de emprendimientos que generan inclusión financiera para los sectores más apartados y desatendidos de la población (p. 264). Jayo y Diniz (2013) negocios y otros establecimientos no bancarios como supermercados, tiendas de comestibles, farmacias, casas de lotería, oficinas de correos, etc., que ahora son contratados y calificados como puntos de acceso a los servicios bancarios apoyado intensamente por la tecnología de la información (p. 622). Lauer, Días y Tarazi (2011) determina como dimensiones:

Primera dimensión: *Alcance de la prestación*, refiere a los servicios que ofrecen los banco mediante los agentes corresponsales a los usuarios o clientes (p. 3). Segunda dimensión: Actividades que llevan a cabo los agentes, pudiendo realizar actividades según las disposiciones aplicables y los términos del contrato de agencia, pudiendo estar enmarcados como facilitadores de alcance limitado o corresponsales con plenas facultades (Ibidem, p. 4). Tercera dimensión: *Gestión de los agentes*, los bancos pueden elegir los mecanismos para gestionar las actividades de los agentes, lo que incluye la selección, contratación, capacitación, administración y seguimiento, así como la gestión de liquidez (Ibidem, p. 3).

El Banco de la Nación (2014) define a los corresponsales bancarios como operadores de servicios bancarios, constituido por personas naturales o jurídicas que operan en establecimientos propios o de terceros, distintos a los del sistema financiero, estando conforme a un acuerdo contractual y bajo responsabilidad de la empresa financiera, pudiendo prestar determinadas operaciones y servicios (p. 4).

Reforzaron lo planteado, Trigo, *et al.* (2017) quienes indicaron que estos son vías que brindan las tiendas para ofrecer diversos servicios financieros a los usuarios (p.12). Anaya, Buelvas y Romero (2020) señalan que son originados desde entidades financieras formales, que mediante contratos con terceros no financieros tales como establecimientos de comercio, supermercados, droguerías, entre otros, prestan servicios financieros en los lugares y zonas donde no tienen presencia. Espinosa, Batiz y Alarcón (2020) define como un canal de atención para los clientes y no clientes, que funcionan en locales comerciales, durante sus horarios de funcionamiento y a través de terminales que les permite realizar una serie de transacciones bancarias y servicios financieros (p. 275). El Banco de la Nación señala las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: *Planificación del canal*, refiere a identificar las locaciones que presentan una demanda potencial de agentes corresponsales, debiendo definir las metas de atención correspondientes (p. 6). Segunda dimensión: *Afiliación*, donde los administradores bancarios establecerán los comercios que deberán finalmente ser incluidos a la red de corresponsales, señalando si la ubicación es de fácil o difícil acceso (Ibidem, p. 7). Tercera dimensión: *Implementación del agente*, que refiere a la instalación del equipo POS – Point Of Sales (Punto de Venta, de su traducción del inglés), corroborando su funcionamiento y consiguiente

capacitación de los servicios ofertados (Ibidem, p. 12). Cuarta dimensión: *Operatividad de los agentes*, mediante la atención de transacciones y otras instrucciones operativas señaladas en el manual operativo (Ibidem, p. 13). Quinta dimensión: *Monitoreo y Control Operativo de Transacciones*, garantizando la coordinación con las áreas del banco respectivas y remitiendo de manera periódica el volumen de operaciones por agente. (Ibidem, p. 21). Sexta dimensión: *Desafiliación del agente corresponsal*, considerando los criterios a tomarse en cuenta al momento de la desafiliación y procedimiento que correspondan (Ibidem, p. 22)

Respecto a la conceptualización de la variable Inclusión financiera, según Tuesta (2016) definió a esta como el sistema que integra las operaciones financieras de las comunidades, pudiendo favorecer al desarrollo de su economía con el objetivo de reducir los gastos de financiamiento (p. 40).

Lo refuerza Benites (2019), quien señala que la inclusión financiera promueve que un individuo tenga acceso a los servicios formales financieros de manera transparente, a la vez que tenga la posibilidad de adquirir la habilidad de seleccionar los productos y servicios más convenientes (p. 3). Raccanello y Herrera (2014) precisaron que un individuo será incluido financieramente cuanto tenga acceso a los servicios financieros formales de forma transparente a la vez que este tenga la posibilidad de adquirir la habilidad de seleccionar los productos y servicios de su conveniencia (p. 120). En cuanto, Marr, León y Ponce (2014), mencionan que la inclusión en las financieras es un fenómeno ligado con las cualidades de las diferentes transacciones que puedan realizar los agentes, que son como pequeñas sucursales de los bancos” (p. 24). Tuesta indica como dimensiones:

Primera dimensión: *Acceso al canal*, la cual refiere a extender la utilización de los bienes y servicios financieros; determinando la utilización mediante la captura de información referente a la disciplina, periodicidad y permanencia en el tiempo (p. 45). De acuerdo con ello, el acceso implica las habilidades participes para un uso eficiente de los bienes de finanzas disponibles brindados por entidades financieras legales.

Se consideró como indicadores, lugares *de accesibilidad* es la relación de la cantidad de las agencias del BN dentro del entorno de un determinado lugar, *espacio para operación*, es el espacio delimitado para el funcionamiento del

establecimiento, *permanencia de tiempo*, es la permanencia del tiempo que mide tiempo determinado en realizar sus operaciones, *periodicidad*, es una fecha determinada en cada una de los meses establecida, *estabilidad*, es la situación capaz de recibir perturbaciones del sistema financiero.

Segunda dimensión: *Uso de canal*, precisó que los usuarios muestran resistencia al uso de vías electrónicas en sustitución a las operaciones realizadas en una sede bancaria, por tal motivo, es imperante que estos entiendan que las vías electrónicas disponen de elementos de seguridad que evitan la ejecución de los robos (Ibidem, p. 46). Se detalló el indicador, *frecuencia de ritmo*, es la actividad que se realiza en un periodo o un espacio determinado, *beneficio de canal*, son los beneficios económicos al insertarse en el sistema financiero.

Tercera dimensión: *Calidad de servicio*, señalando que se considera como indicador a los emplazamientos donde operan las entidades y agencias bancarias, la infraestructura existente y disponible para el uso de los colaboradores y usuarios así como la seguridad que se ofrece en aquellos establecimientos (Ibidem, p. 47). Asimismo, de las opiniones vertidas se infiere que la calidad es un pilar en la táctica de introducción a las finanzas a razón de estar alineado a esbozar dispositivos que permitan que las particularidades de los bienes y servicios bancarios se adapten a las exigencias de los consumidores. Primer indicador *Infraestructura*, consiste en las instalaciones de los agentes corresponsales la comodidad que ofrecen, la seguridad que brindan y la tecnología que manejan. Asimismo, el  *acondicionamiento*, equipamiento adecuado en el establecimiento. De igual manera las *solicitudes*, son atendidas de manera oportuna al momento del ingreso. También la *comunicación* debe ser proactiva, los *reclamos* deben ser atendidos con brevedad ante la paciencia del usuario. La *complacencia del usuario*, es la satisfacción del usuario.

Cuarta dimensión: *Bienestar*, refiriendo que es complicado estimar el impacto que un mecanismo o servicio financiero produce en el actuar de sus clientes, entre otras transformaciones, en la adquisición, los quehaceres de las entidades y la quietud (Ibidem, p. 48). Se consideró el indicador, *punto de acceso* es el nivel de confianza, grado de certeza o probabilidad, *rapidez*, es la atención dada en el menor tiempo establecido.

Aportan en la teoría, Alberro, Henderson y Yunez (2016) quienes señalaron que la inclusión financiera es dar acceso a los servicios bancarios a personas que participan en la economía informal, a los pobladores de zonas rurales y a aquellos grupos en situación de vulnerabilidad, siendo esto fundamental para el desarrollo del país (p. 11). Ello coincide con Zamorano (2018) quien manifestó que el banco juega un papel muy importante para evitar situaciones preocupantes en la economía del país (p. 23). Barruetabeña (2020) agrega que los avances en las nuevas tecnologías suponen una oportunidad de acceso y uso de los servicios financieros para millones de personas que permanecen excluidas financieramente a escala mundial incrementando de manera considerable la inclusión financiera (p. 2). Así Mushtaq y Bruneau (2019) concuerdan que las tecnologías de información promueven la inclusión financiera y su impacto final en la pobreza, el uso de teléfonos móviles para pequeñas transacciones financieras” (p. 21). Así Alberro, Henderson y Yunez proponen como dimensiones de la inclusión financiera:

Primera dimensión: *Acceso*, señalada como la capacidad que tienen las personas para utilizar los servicios y productos ofertados por las instituciones formales (p. 11). Segunda dimensión: *Calidad*, considerando la relevancia del servicio dentro de las necesidades de los usuarios (Ibidem, p. 11). Tercera dimensión: *Uso*, refiriendo a la adopción de los servicios financieros por parte de los usuarios (Ibidem, p. 12). Cuarta dimensión: *Bienestar*, considerando el nivel de impacto de los servicios en los usuarios (Ibidem, p. 12).

También Ouhaj, Ayala y López (2017) definieron la inclusión financiera como proceso por el cual los diferentes participantes de un sistema financiero logran brindar a una población tanto el acceso como el uso de servicios financieros de manera constante y permanente (p. 30). Su teoría es reforzada por las investigaciones de Girón, Vega y Vélez (2018) quienes señalan que esta es la disponibilidad, asequibilidad y accesibilidad a productos y servicios financieros de calidad, sin considerar el nivel de ingreso, localidad o género de los clientes (p. 27), Orazi, Martínez y Vigier (2019) definen como el nivel de acceso y uso de servicios financieros seguros, accesibles y sustentables, que disponen las personas y organizaciones de un país; aumentando el ahorro, promoviendo la inversión y expansión del mercado interno, consecuentemente colaborando con el desarrollo económico de forma equitativa (p. 182). Rodríguez (2017) definió como la

prestación de servicios financieros, convenientes y responsable, a un costo asumible por los clientes y sostenible para el proveedor, resultando que las personas excluidas tengan acceso a servicios financieros formales y no necesiten acceder a opciones informales (p. 71). Ouhaj, Ayala y López definieron como dimensiones:

Primera dimensión: *Acceso*, refiriendo al porcentaje de usuarios atendidos del total de la población (p. 30). Segunda dimensión: *Uso*, refiriendo a la adopción de los servicios ofertados por las financieras y adoptan los usuarios (Ibidem, p. 31).

De acuerdo con los autores, la inclusión del tipo financiera se refiere al uso de los servicios y productos que brindan las organizaciones financieras formales, por personas u organizaciones que coexisten en zonas de poco desarrollo económico y que participan formal o informalmente en las actividades económicas de un país.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación.**

Se comienza indicando que la investigación de tipo aplicada, donde señalan Hernández, *et al* (2014) es rigurosa, organizada, desarrollándola cuidadosamente con el fin de resolver problemas (p. xxiv). La investigación fue de tipo aplicada, porque se requirió de aportaciones teóricas de autores, para presentar recomendaciones de mejora referente a las variables agentes corresponsales e inclusión financiera.

##### **Diseño de investigación.**

Se determinó que la investigación estuvo amparada en un diseño basado en la no experimentación, a la vez se tuvo en consideración la tipología transversal en cuanto a lo que al corte se refiere porque las variables estudiadas se miden en un espacio y tiempo único, del mismo modo se señala que no hubo en ningún momento manipulación alguna, ni tampoco hubo sometimiento a prueba alguna a las inconstantes de este estudio. Hernández y Mendoza (2018), indican respecto al diseño que es el procedimiento o destreza que se desarrolla para obtener información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema (p. 150).

La investigación presentó en cuanto a lo que enfoque se refiere, el apoyado en lo cuantitativo, justamente sobre este tema Hernández, *et al* (2014) nos dice que, se emplea el proceso recolector de la data con el fin de establecer y probar los supuestos investigativos basado en el cálculo numérico y en lo analítico con respecto a la estadística, con el fin crear modelos de conducta y experimentar modelos teóricos (p. cuatro).

De esta manera, se determinó que en cuanto a la escala investigativa está fue de tipo descriptiva y en simultaneo también correlacional. A decir de Hernández, *et al* (2014) los estudios descriptivos buscan precisar las propiedades, características y rasgos de individuos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p. 92), así los estudios correlacionales buscan conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables de estudio (p. 93).

### **3.2. Variables y operacionalización.**

Hernández, *et al* (2014) indican que la inconstante, es una característica que está sujeta a medición u observación (p. 105).

#### **Agentes corresponsales definición conceptual.**

La SBS (2015) señala que quien opera un agente bancario, como también se le llama en el Perú a nuestra segunda variable es una persona que puede ser natural o también jurídica, que se diferencia de las instituciones que forman parte del ambiente inherente a las finanzas donde se lleva a cabo su funcionamiento de estos (p. 2).

#### **Definición operacional.**

La definición de la variable agentes corresponsales está compuesto por dos dimensiones, las cuales con apoyo de sus indicadores procedimos a elaborar el instrumento recolector de la data para su posterior tratamiento estadístico e interpretación (anexo 1).

#### **Indicadores.**

La variable agentes corresponsales cuentan con dos dimensiones, indicando organización de implementación que posee seis indicadores, que son; marco normativo y regulatorio, presencia del estado, conectividad, cobertura, infraestructura y seguridad económica; y la dimensión política de implementación que tiene nueve dimensiones que son protección, educación financiera, fiabilidad, capacidad de respuesta, efectivo electrónico, reglamentación, inserción financiera, capacitación y pago de comisiones.

#### **Escala de medición.**

En la investigación fue de medición escala de Likert. Según Hernández y Mendoza (2018), la señalan como un grupo de elementos afirmativos que se muestran en forma de aseveraciones para calcular el grado de acuerdo o reacción del respondiente en tres, cinco o siete categorías jerarquizadas de mayor a menor en viceversa (p. 274), El desarrollo del cuestionario presentó una escala de cinco valores de respuesta que representa el grado de percepción sobre las afirmaciones señaladas sobre la variable.

### **Inclusión financiera definición conceptual.**

Tuesta (2016), definió a esta como el sistema que integra las operaciones financieras de las comunidades, pudiendo favorecer al desarrollo de su economía con el objetivo de reducir los gastos de financiamiento (p. 40).

### **Definición operacional.**

La definición de la variable inclusión financiera está compuesto por cuatro dimensiones, las cuales con apoyo de sus indicadores procedimos a elaborar el instrumento recolector de la data para su posterior tratamiento estadístico e interpretación (anexo 1).

### **Indicadores.**

La variable que tiene que ver con la inclusión en el ámbito financiero fue dimensionalizada en cuatro ítems, indicando inicialmente: Dimensión acceso al canal que tiene cinco indicadores que son; lugares de accesibilidad, espacio para operación, permanencia de tiempo, periodicidad y estabilidad. Dimensión uso de canal cuenta con dos indicadores que son frecuencia de ritmo y beneficio de canal. Dimensión calidad de servicio tiene seis indicadores que son; infraestructura, acondicionamiento, solicitud, comunicación, reclamos y complacencia del usuario. Dimensión bienestar conforma por tres indicadores que son; punto de acceso, nivel de confianza y rapidez.

### **Escala de medición.**

El desarrollo del cuestionario presentó una escala de cinco valores de respuesta que representa el grado de percepción sobre las afirmaciones señaladas sobre la variable.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población.**

Tenemos a Hernández y Mendoza (2018) que precisaron que la totalidad de elementos, individuos o entidades que serán considerados como unidades de muestreo viene a ser justamente el total de todos los casos que concuerdan con determinadas características (p. 199). Esta denominada población que fue considerada para este trabajo investigativo fue conformada por 66 agentes administrados y registrados en la base de datos de la Agencia dos del Banco de la Nación y correspondiente al distrito de SJL.

### **Muestra censal.**

Según Hernández, *et al* (2014), señalan sobre la muestra censal o censo, sólo cuando pretendemos aplicar un censo debemos incluir todos los casos [...] del universo o la población (p. 172). Con respecto a la investigación se indicó, que el total de la población es coincidente con la muestra censal o censo participante de la investigación, considerándose que la aplicación del instrumento de medición fue aplicada al total de agentes corresponsales.

### **Criterios de inclusión.**

Se consideró a los Agentes corresponsales, que inician sus operaciones, son administrados, supervisados y controlados por la Agencia 2 del BN, ubicados dentro de los límites del distrito de SJL, que prestan servicio activo a usuarios de los servicios financieros asignados.

### **Criterios de exclusión.**

Se excluye de la investigación a los agentes corresponsales del BN que su domicilio fiscal no esté dentro de la zona del distrito, además que no son registrados, administrados, supervisados y controlados por la Agencia 2 de la institución. También, que un operador tenga más de dos agentes a su cargo.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección de datos.**

Con respecto a esta investigación nos apoyamos en la *pericia de recolección de datos* denominado el proceso encuestador, donde Bernal (2016) señala, que “La técnica más utilizada para investigaciones cuantitativas son la encuesta, entrevistas, observación sistemática, análisis de contenido, Experimentos, Pruebas estadísticas, entre otras. Luego de definir la técnica, debe dejarse claro el instrumento que servirá de apoyo a la misma” (p. 116).

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

También, el medidor instrumental de tipo documentario que fue utilizado para la investigación fue el famoso interrogatorio que estuvo conformada para la primera variable por 30 preguntas y con relación a la segunda variable consistió en 32 preguntas. Conceptualizaron Hernández, *et al* (2014), “Definen al cuestionario como un conjunto de incógnitas enunciadas como relación a una o más inconstantes a medir” (p. 217).

### **Validación de instrumento.**

Hernández, *et al* (2014) señalan que, “La *validez* es el nivel en que un instrumento mide objetivamente la variable que pretende medir” (p. 200). Para la validez del instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisó en todas las fases de la investigación, sometiendo el instrumento de medición a la consideración y juicio de conocedores de la materia. Para la investigación se ha realizado la validez del instrumento partiendo del juicio de dos expertos, tomando en consideración tres elementos por cada indicador, pertinencia, relevancia y claridad (anexo 4).

### **Confiabilidad del instrumento.**

Según, Bernal (2016) por lo que señalan que “La pregunta clave sirve para determinar la *confiabilidad* de un instrumento de medición, además se miden fenómenos o eventos de manera consecutiva con la misma herramienta de medición, si la respuesta es afirmativa, se puede decir que el instrumento es confiable” (p. 247). Para este estudio se analizó mediante el método estadístico cuantitativo, el Alfa de Cronbach. De acuerdo con los resultados obtenidos de la evaluación de confiabilidad mediante el software SPSS v.25, aplicada a la muestra censal de 66 individuos, señalamos lo siguiente: para la variable *Agentes Corresponsales* el valor de Alfa de Cronbach es de  $0,894 > 0,70$  mínimo exigibles, concluyendo que el instrumento es fiable y para la variable *Inclusión Financiera* el valor de Alfa de Cronbach es de  $0,844 > 0,70$  mínimo exigibles, concluyendo que el instrumento es fiable. (anexo 5).

### **3.5. Procedimiento**

Se ejecutó en la Agencia dos del BN del distrito de SJL, se emitió una solicitud dirigida a la administradora de la Agencia, una vez aceptado, se procedió a realizar la encuesta a los agentes corresponsales luego de recolectar las hojas con el cuestionario resuelto se procedieron con el procesamiento de los datos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Hernández, *et al* (2014), al definir la estadística descriptiva univariada señalaron que está representada por un conjunto de puntuación ordenada, con niveles respectivos y bivariada, llamada también tablas de contingencia las cuales permiten especificar de manera paralela los resultados obtenidos de dos o más variables, prueba de normalidad, ayuda a determinar el tipo de distribución que

presentan las variables de estudio; la estadística inferencial bivariado, la que determina la hipótesis planteada en la investigación y evaluar parámetros (p. 299). Los datos adquiridos por medio de la encuesta, fueron incorporados en la base de datos del programa Microsoft Office Excel 2016 y también se ingresó al programa de IBM SPSS Statistics 25, se utilizó la prueba de normalidad, que evaluó la base de datos de las ambas variables, determinando si sigue una distribución normal, el resultado obtenido estableció que la distribución es no paramétrica, determinando el estadígrafo Rho de Spearman, el cual se usará con el objetivo de hallar el vínculo entre las variables y esto permitió mostrar los datos en cuadros estadísticos, como tablas de frecuencia, tablas cruzadas, prueba de normalidad y niveles de correlación.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación respeta el derecho de autor en las teorías utilizadas dentro de la investigación, por ello se realizarán citas y referencias con normas APA y se verificará la similitud por el programa TURNITIN. Asimismo, plasmando información veraz y autentica de la entidad bancaria y de la información recopilada de los agentes corresponsales.

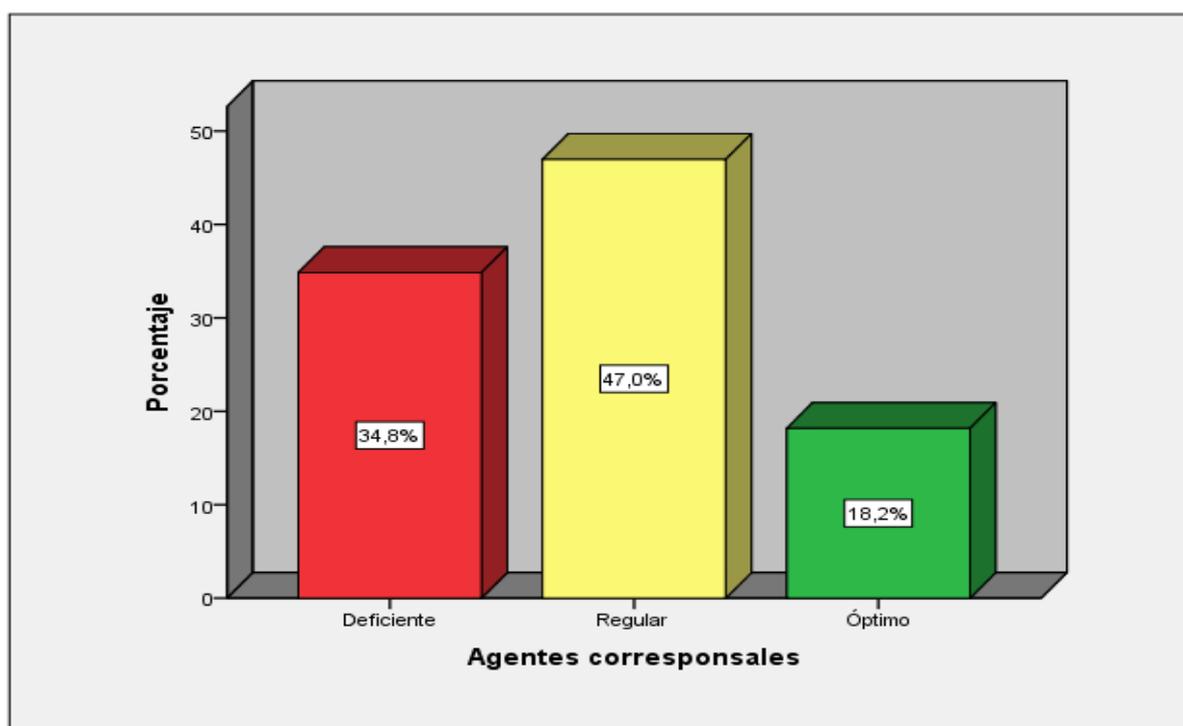
#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Resultado descriptivo univariado

Tabla 1

*Tabla de frecuencia de la variable agentes corresponsales.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	23	34,8%
	Regular	31	47%
	Óptimo	12	18,2%
	Total	66	100%



*Figura 1.* Histograma de porcentaje de la variable agentes corresponsales.

*Nota.* Con respecto a la tabla 1 y figura 1, se observan la variable agente corresponsales, donde el 47% de los encuestados manifiestan que la variable en mención se encuentra en el nivel regular, el 34.8% de los encuestados indican que los agentes corresponsales son deficientes en la entidad, el 18.2% de los encuestados señalan los agentes corresponsales cumplen una óptima función en la empresa.

Tabla 2

Tabla de frecuencia de la dimensión organización de implementación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	20	30,3%
	Regular	34	51,5%
	Óptimo	12	18,2%
	Total	66	100%

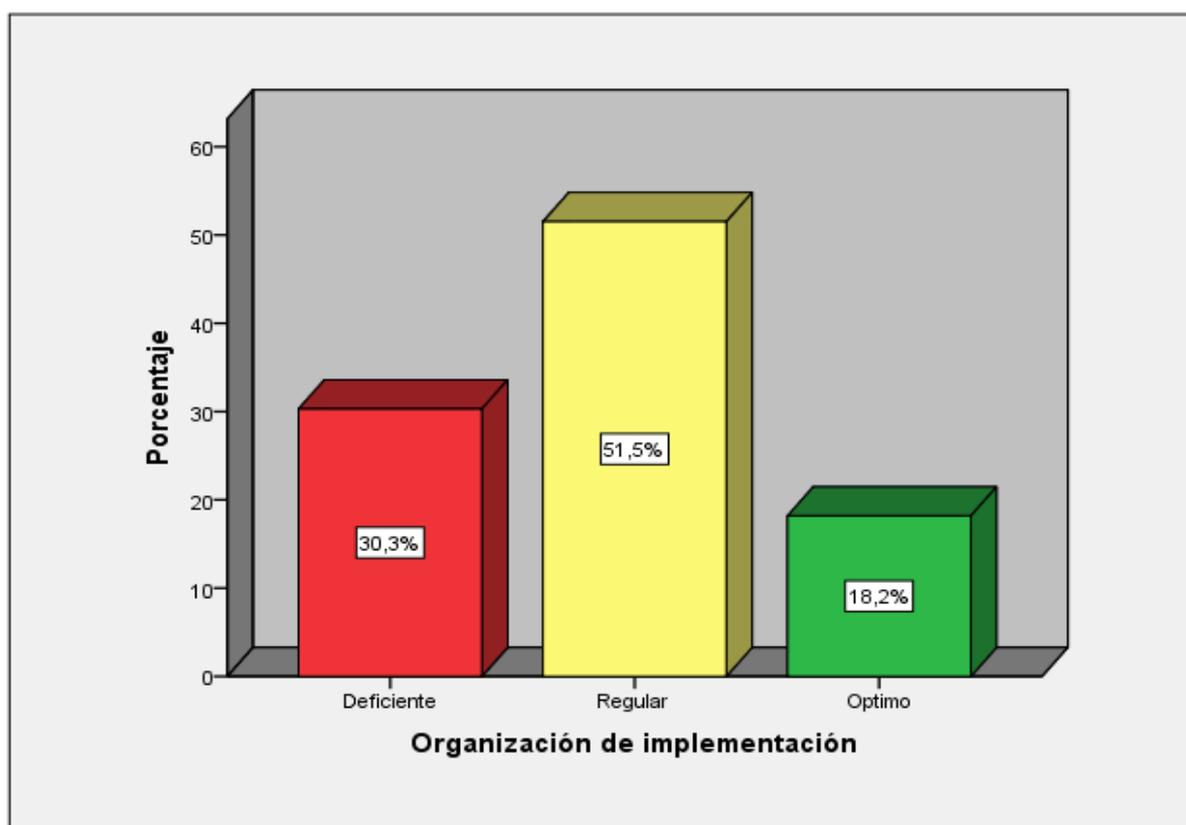


Figura 2. Histograma de porcentaje de la dimensión organización de implementación.

*Nota.* Con respecto a la tabla 2 y figura 2, se observan la dimensión organización de implementación, donde el 51,5% de los encuestados manifiestan que la dimensión en mención se encuentra en el nivel regular, el 30,3% de los encuestados indican que la organización de implementación es deficiente en la entidad, el 18,2% de los encuestados señalan que la organización de implementación cumple con una óptima función en la empresa.

Tabla 3

Tabla de frecuencia de la dimensión política de implementación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	15	22,7%
	Regular	30	45,5%
	Óptimo	21	31,8%
	Total	66	100%

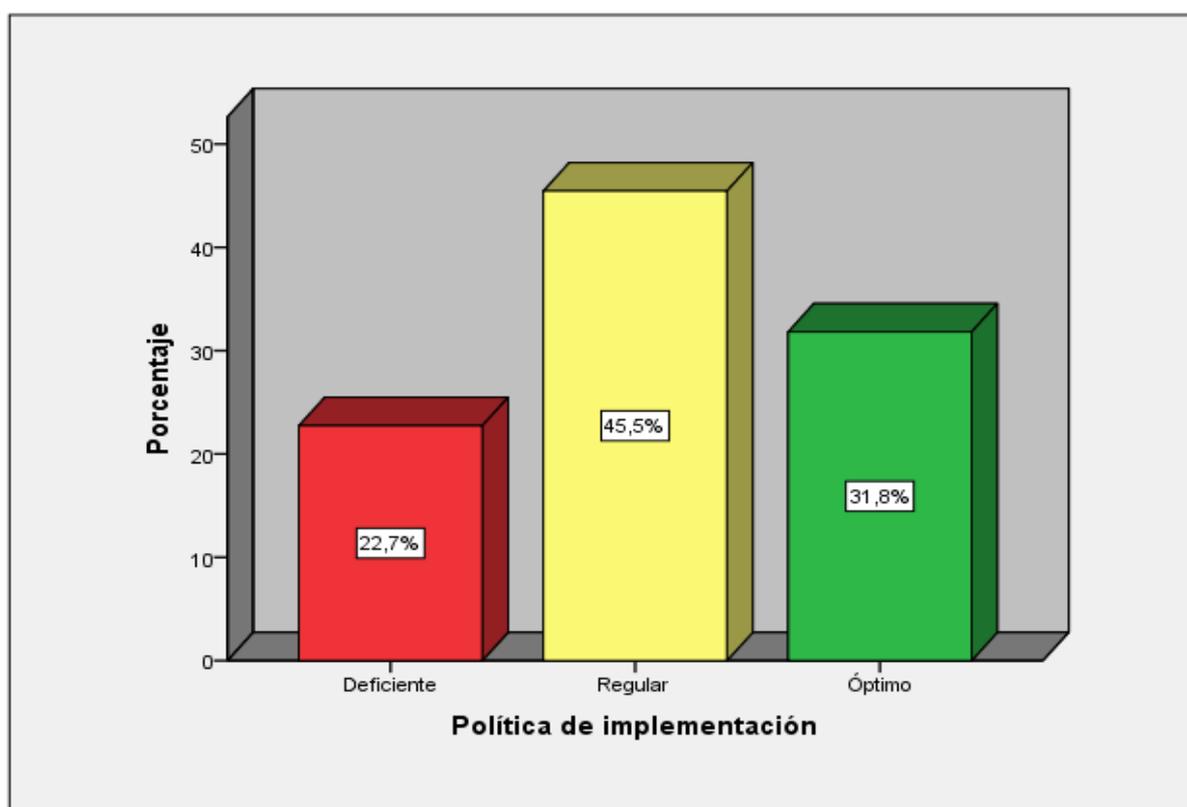


Figura 3. Histograma de porcentaje de la dimensión política de implementación.

*Nota.* Con respecto a la tabla 3 y figura 3, se observan que la dimensión política de implementación, donde el 45,5% de los encuestados manifiestan que la dimensión en mención se encuentra en el nivel regular, el 31,8% de los encuestados indican que la política de implementación es óptima en la entidad, el 22,7% de los encuestados señalan que la política de implementación cumple una deficiente función en la empresa.

Tabla 4

Tabla de frecuencia de la variable inclusión financiera.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	24	36,4%
	Regular	28	42,4%
	Óptimo	14	21,2%
	Total	66	100%

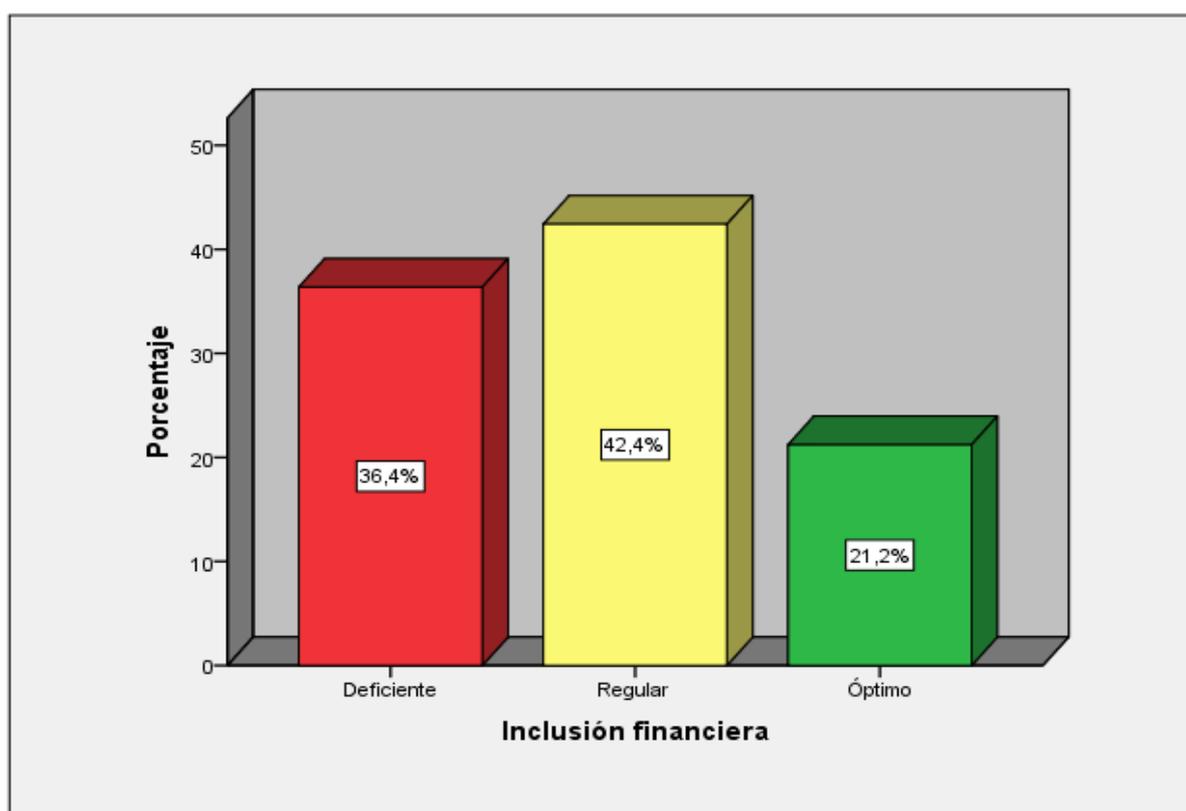


Figura 4. Histograma de porcentaje de la variable inclusión financiera.

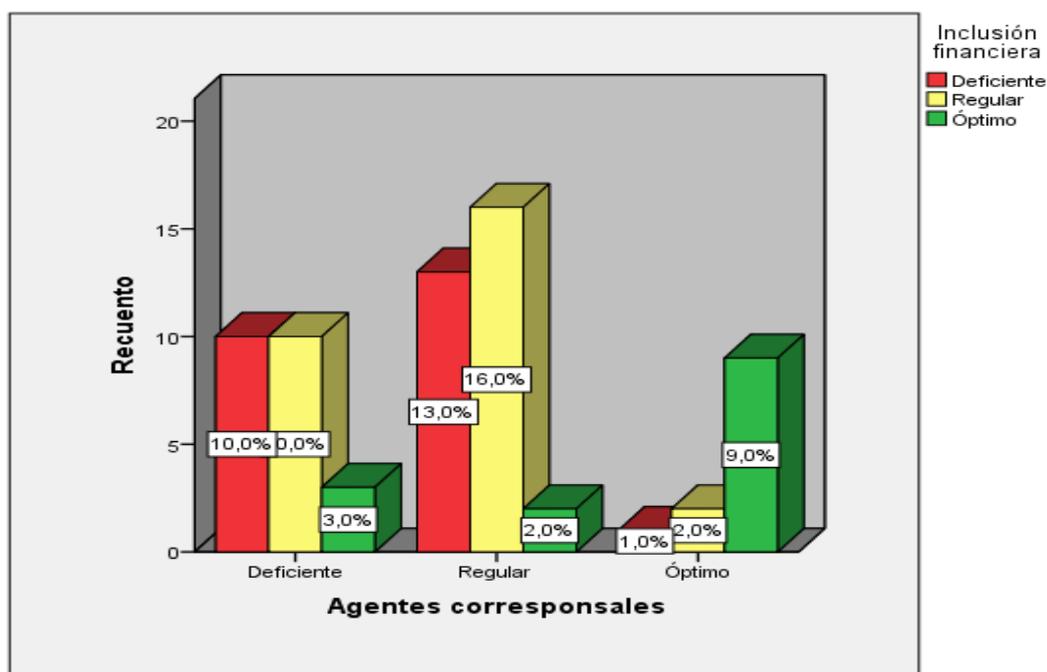
Nota. Con respecto a la tabla 4 y figura 4, se observa que la variable inclusión financiera, donde el 42,4% de los encuestados manifiestan que la variable en mención se encuentra en el nivel regular, el 36,4% de los encuestados indican que la inclusión financiera es deficiente en la empresa, el 21,2% de los encuestados señalan la inclusión financiera cumplen una óptima función en la entidad.

## 4.2 Inferencial bivariado

Tabla 5

*Tabla cruzada entre las variables agentes corresponsales e inclusión financiera.*

		Inclusión financiera			Total
		Deficiente	Regular	Óptimo	
Agentes corresponsales	Deficiente	15,2%	15,2%	4,5%	34,8%
	Regular	19,7%	24,2%	3,0%	47,0%
	Óptimo	1,5%	3,0%	13,6%	18,2%
Total		36,4%	42,4%	21,2%	100,0%



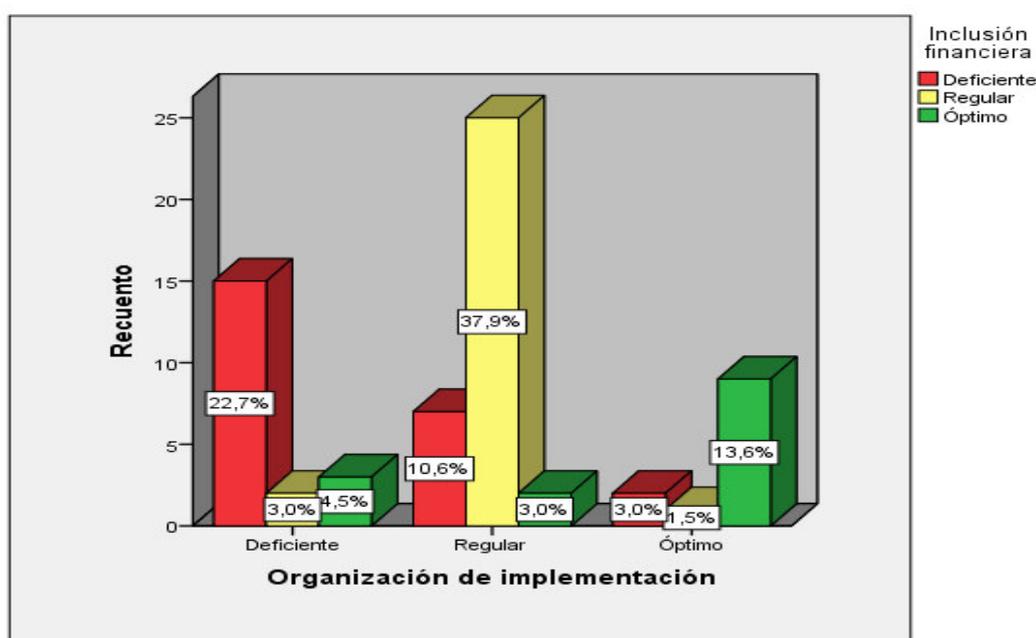
*Figura 5. Histograma del cruce de variables agentes corresponsales e inclusión financiera.*

*Nota.* De acuerdo a la tabla 5 y figura 5, del 100% de los trabajadores encuestados se observa que el 24,2% manifestó que en el cruce de la variable agentes corresponsales e inclusión financiera resultó en un nivel regular, el 15,2% de los encuestados indican que son deficientes y el 13,6% de los encuestados señalan que es óptima en la entidad.

Tabla 6

*Tabla cruzada entre la dimensión organización de implementación e inclusión financiera.*

		Inclusión financiera			Total
		Deficiente	Regular	Óptimo	
Organización de implementación	Deficiente	22,7%	3,0%	4,5%	30,3%
	Regular	10,6%	37,9%	3,0%	51,5%
	Óptimo	3,0%	1,5%	13,6%	18,2%
Total		36,4%	42,4%	21,2%	100,0%



*Figura 6.* Histograma del cruce de organización de implementación e inclusión financiera.

*Nota.* De acuerdo a la tabla 6 y figura 6, del 100% de los trabajadores encuestados se observa que el 37,9% manifestó que en el cruce de la dimensión organización de implementación y la variable inclusión financiera resultó en un nivel regular, el 22,7% de los encuestados indican que son deficientes y el 13,6% de los encuestados señalan que es óptima en la entidad.

Tabla 7

*Tabla cruzada entre la dimensión política de implementación e inclusión financiera.*

		Inclusión financiera			Total
		Deficiente	Regular	Óptima	
Política de implementación	Deficiente	15,2%	6,1%	1,5%	22,7%
	Regular	15,2%	25,8%	4,5%	45,5%
	Óptimo	6,1%	10,6%	15,2%	31,8%
Total		36,4%	42,4%	21,2%	100,0%

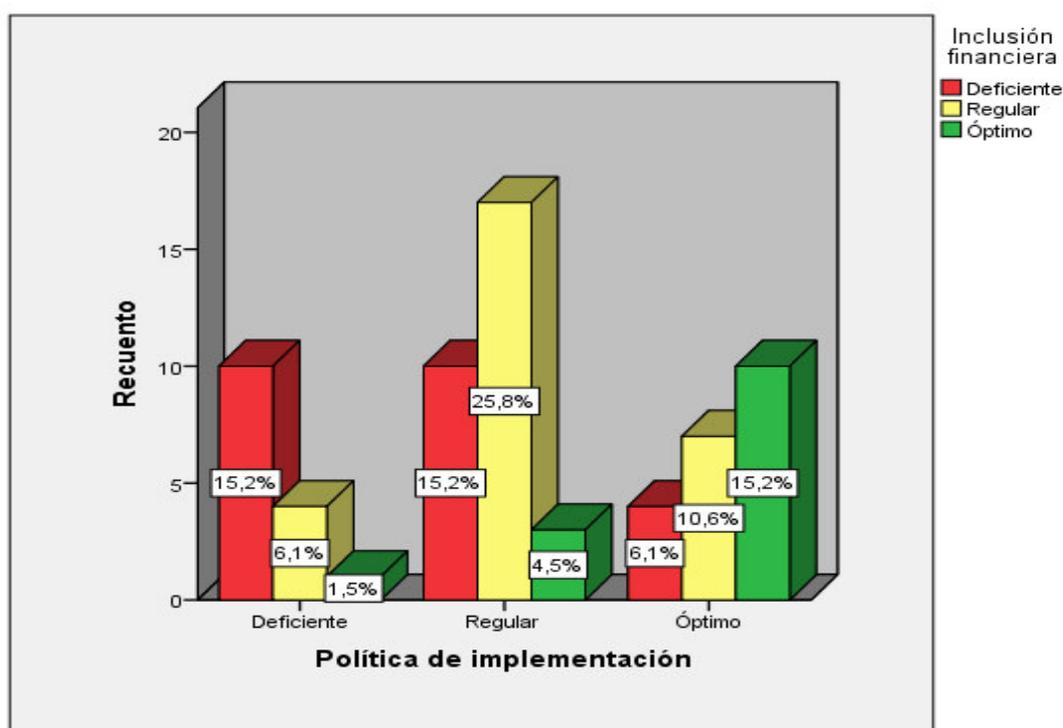


Figura 7. Histograma del cruce de política de implementación e inclusión financiera.

Nota. De acuerdo a la tabla 7 y figura 7, del 100% de los trabajadores encuestados se observa que el 25,8% manifestó que en el cruce de la dimensión política de implementación y la variable inclusión financiera resultó en un nivel regular, el 15,2% de los encuestados indican que son deficientes y el 15,2% de los encuestados señalan que es óptima en la entidad.

### 4.3 Prueba de normalidad

Tabla 8

*Prueba de normalidad para las variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Agentes corresponsales	,110	66	,045	,948	66	,008
Organización de implementación	,160	66	,000	,912	66	,000
Política de implementación	,142	66	,002	,917	66	,000
Inclusión financiera	,191	66	,000	,913	66	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

*Nota.* En la tabla 8, se muestra la evaluación que mide todo lo concerniente para saber si la data es normal o no, y también para establecer la denominada y famosa descripción de lo bien que se ajusta un conjunto de observaciones en las distribuciones de un modelo estadístico para las inconstantes agentes corresponsales e inclusión financiera; así como para las dimensiones organización de implementación y política de implementación, se determinó aplicar la prueba Kolmogorov-Smirnov por ser una muestra con 66 elementos, lo que es mayor de 30 items estudiados; dando como resultante para todas y cada una de la variables y sus respectivas dimensiones un p valor de ,000, es decir menor o igual a 0,05; motivo por el cual, se procedió a aceptar la hipótesis de tipo alterna, aceptando también que la data de la inconstante no persiguen normalidad en lo que a su distribución se refiere. En tal sentido, se procedió a aplicar el correspondiente estadígrafo denominado Rho de Spearman, el mismo que permitió analizar las respectivas muestras denominadas no paramétricas, en las respectivas hipótesis que fueron planteadas y evaluando obviamente también el nivel de asociación entre las dos variables de estudios y sus correspondientes dimensiones.

#### 4.4 Análisis Inferencial bivariada

Tabla 9

##### Niveles de correlación bilateral

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de la revista científica *Movimiento Científico*, 8(1), p.100. Mondragón, M. (2014).

##### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre los agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre los agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Tabla 10

##### Prueba de hipótesis general

			Agentes corresponsales	Inclusión financiera
Rho de Spearman	Agentes corresponsales	Coefficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

*Nota.* En la tabla 10, se encontró que la relación entre los agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera es significativa al nivel de 0,715 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por otro lado, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a un buen manejo de los agentes corresponsales del BN una mejor inclusión financiera en el distrito de SJL.

*Decisión.* De acuerdo al *Sig. (Bilateral)*=0.000 <0,05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe una correlación positiva considerable entre los agentes corresponsales del BN y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.

*Prueba de Hipótesis específica 1*

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la organización de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la organización de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Tabla 11

*Prueba de hipótesis específica 1*

			Organización de implementación	Inclusión financiera
Rho de Spearman	Organización de implementación	Coefficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

*Nota.* En la tabla 11, se encontró que la relación entre la organización de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera es significativa al nivel de 0,837 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a una buena organización de implementación del BN una mejor inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.

*Decisión.* En relación a la significancia asintótica de tipo bilateral que fue de 0.000 y que es menor a 0,05 se decide rechazar la hipótesis de tipo nula y aceptar acepta la hipótesis de tipo alterna; procediendo también a afirmar que, afirmativamente coexiste un grado de correlación de tipo positiva y al mismo tiempo de forma considerable entre la organización de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.

*Prueba de hipótesis específica 2*

H<sub>0</sub>: No existe relación entre política de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre política de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Tabla 12

*Prueba de hipótesis específica 2*

			Política de implementación	Inclusión financiera
Rho de Spearman	Política de implementación	Coefficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

*Nota.* En la tabla 12, se encontró que la relación entre la política de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera es significativa al nivel de 0,544 positivo; se puede inducir, se puede inducir que existe correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a una buena política de implementación del Banco de la Nación una mejor inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.

*Decisión.* Tomando en cuenta el grado de significancia asintótica, que siempre es de tipo bilateral y que es de 0.000 , lo cual evidentemente es menor a 0,05 se procede a indicar que rechazamos la conjetura de tipo nula y aceptamos la conjetura de tipo alterna; indicando también que si existe un cierto grado de correlación, específicamente a lo que se refiere con lo positivo y compatible con lo considerable entre la política de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.

## V. DISCUSIÓN

En esta investigación que fue desarrollada en pro de un título profesional y que fue sobre el análisis de las inconstantes agentes corresponsales e inclusión financiera; se tuvo como propósito demostrar el grado de asociación que coexiste entre las dos inconstantes de estudio; además se estableció desde un inicio que se apuntaló a la determinación sobre cuál es el grado de asociación la relación entre los agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019 y como objetivos específicos, establecer la relación entre la organización de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera e Identificar la relación entre las políticas de implementación del Banco de la Nación y la inclusión.

Para explicar la discusión de resultados en la investigación desarrollada, la hipótesis general planteada determina si existe relación entre los agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho 2019. Los resultados descriptivos obtenidos del análisis univariado sobre la variable agentes corresponsales, manifestó que el 47,0% de los agentes corresponsales del BN del distrito de SJL es regular, el 34.8% señala que los agentes corresponsales son deficientes y el 18.2% considero que el nivel de los agentes corresponsales es óptimo. En el caso de la variable inclusión financiera manifestó que el 42,4% de los agentes corresponsales es regular, el 36,4% señala que los agentes corresponsales son deficientes y el 21,2% considero que el nivel de los agentes corresponsales es óptimo.

En el cruce de variables entre agentes corresponsales e inclusión financiera, cuyo resultado obtenido mediante el estadígrafo Rho de Spearman indica, que la correlación bilateral entre las variables agentes corresponsales e inclusión financiera alcanzó el coeficiente de correlación de 0.715 y un Sig. (Bilateral)= 0,000; afirmando que existe una relación significativa alta entre las variables de estudio; este resultado está en relación con su teórico propuesto. Se apoyó en la teoría de los *agentes corresponsales*, que según la SBS (2015) se hace referencia que el operador de un cajero corresponsal es una persona natural o jurídica, que se diferencia de las entidades que conforman el medio financiero en donde funcionan estos; y en Tuesta (2016) quien definió a la *inclusión financiera* como el sistema

que integra las operaciones financieras de las comunidades, pudiendo favorecer al desarrollo de su economía con el objetivo de reducir los gastos de financiamiento.

La investigación está en concordancia con lo planteado en la tesis de Rubio (2019) quien obtuvo los resultados inferenciales y utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de 0.769 y un Sig. (Bilateral)= 0,000; se basó en las teorías Pérez y Fonseca, (2017) para la variable inclusión financiera, describe a una coyuntura en la que los clientes tienen acceso a un paquete de indicadores financieros orientados a la calidad y Polanco (2012) sobre el endeudamiento, se genera cuando los bienes y los ingresos de una familia son insuficientes para realizar la paga de los problemas básicas y de deudas que se adquieren con proveedores, concluyo que existe relación significativa entre las variables. Refuerza la tesis internacional de Huilca y Jiménez (2015) revalidando su pronóstico con el estadístico Rho de Spearman la relación entre las variables donde se alcanzó el coeficiente de correlación de 0.564 y un Sig. (Bilateral)= 0,000; significación positiva moderada bajo la premisa de su teórico Ozorio (2008) el corresponsal no Bancario es un canal transaccional mediante el cual, las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros y Zabala (2013) inclusión financiera es tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros de calidad.

De acuerdo con las características de la investigación, se aplicaron el método hipotético deductivo, descriptivo y explicativo, los mismos que se emplearon para obtener datos reales del comportamiento de la Inclusión Financiera de los pequeños comercios de la ciudad de Riobamba, concluyendo que existe una relación significativa entre los corresponsales no bancarios y su incidencia en la inclusión financiera. En conclusión, los resultados comparados entre las variables alcanzaron una relación positiva considerable hasta una relación positiva muy fuerte entre ambas variables de estudio en la investigación, resultado que se estima a partir de la correlación bivariada. Por lo cual, se determinó una postura similar que los canales alternos de atención del BN, son una base principal para acceder y llegar al mayor número de peruanos en los sectores más alejados de las ciudades que muchas veces son excluidos del sistema financiero, descentralizando los servicios financieros en establecimientos móviles o estables a cargo de un operador denominado agente corresponsal y, para que esta estrategia resulte óptima la

entidad bancaria deberá desarrollar y fortalecer las habilidades y capacidades de los agente para que, a través de ellos lograr el objetivo de ser el principal promotor de inclusión financiera en el Perú.

En relación con la primera hipótesis específica planteada que existe relación entre la organización de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera. Los resultados descriptivos obtenidos en el análisis univariado de la dimensión organización de implementación, manifestó que el 51,5% de la dimensión organización de implementación precisaron que es regular, el 30,3% señala que la organización de implementación es deficiente y el 18,2% considero que el nivel de la organización de implementación es óptimo. El cruce de la dimensión organización de implementación y la variable inclusión financiera, obtuvo como resultado a través de la prueba estadística Rho de Spearman un valor de 0,837 y un Sig. (Bilateral)= 0.000. También tiene relación con la tesis nacional Bendezú (2019) utilizo el estadístico  $r$  de Pearson la relación entre las variables donde se alcanzó el coeficiente de correlación de 0.523 y un valor  $p= 0,000$ ; significación positiva moderada bajo la premisa de su teórico AJE Confederación (2008), se puede definir el producto financiero como el servicio que satisface la demanda de financiación externa de las empresas y que representa la oferta de las instituciones financieras y a la teoría de Asbanc (2018), la inclusión financiera puede definirse como el acceso que tienen los agentes económicos (personas, familias, empresas) a una gama de productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades, como transferencias, pagos, crédito, ahorro y seguros.

Concluyendo que hay una relación positiva significativa entre las variables de estudio. Refuerza la tesis internacional de Cardona (2017) quien busca promover la inclusión financiera en Colombia, ratificando su pronóstico con el estadístico Rho de Spearman la relación entre las variables donde se alcanzó el coeficiente de correlación de 0.564 y un Sig. (Bilateral)= 0,000; significación positiva moderada, bajo la premisa de su teórico Williamson (1985) es pertinente delegar una actividad o tarea de la entidad financiera al agente corresponsal bancario, quien se encarga de llevarla a cargo, y Sanguinetti (2011) que afirma ser posible que la inclusión financiera, permite el acceso y la utilización de los servicios y productos financieros independientemente de los ingresos, la ubicación y la educación de los

usuarios y clientes del sistema, concluyó que existe una relación entre problemas de ubicación y la inclusión financiera en Colombia. Por lo tanto, se determinó que existe evidencia suficiente para afirmar que existe una relación significativa y directa entre la dimensión organización de implementación del BN y la variable inclusión financiera, afirmación basada en el análisis y evidencias cuantitativas, es decir, que a un buen manejo de la entidad bancaria respecto a la organización de implementación en los agentes habrá una mayor inclusión financiera en el distrito.

En relación con la segunda hipótesis específica planteada que existe relación entre la política de implementación del Banco de la Nación y la inclusión financiera. Los resultados descriptivos obtenidos en el análisis univariado de la dimensión política de implementación, manifestó que el 45,5% de la política de implementación del BN del distrito de SJL es regular, el 31,8% señala que la política de implementación es óptima y el 22,7% considero que el nivel de la política de implementación es deficiente. El cruce de la dimensión política de implementación y la variable inclusión financiera, obtuvo como resultado a través de la prueba estadística Rho de Spearman un valor de 0,544 y un Sig. (Bilateral)= 0,000<0,05. Estos resultados tienen relación la tesis nacional de Doig (2018) quien busco la relación entre cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta – Ayacucho, ratificando su pronóstico con el estadístico Rho de Spearman la relación entre las variables donde se alcanzó el coeficiente de correlación de 0.500 y un Sig. (Bilateral)= 0,000; significación positiva moderada bajo la premisa de su teórico SBS (2013) señala que los cajeros corresponsales son emplazamientos de servicio que operan en comercios estables o móviles, que pertenecen a un ejecutante y a la teoría de Arrué (2013) quien indicó que a inclusión financiera es un estadio en donde la mayoría de los individuos en condiciones para trabajar poseen acceso a una serie de operaciones financieras con calidad, las cuales contienen operaciones de desembolso, provisiones, crédito y seguros.

Concluyo que existe una relación directa y significativa en el uso de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera del BN Huanta-Ayacucho. Refuerza la tesis internacional de Quan (2017) ratificando su pronóstico con el estadístico Rho de Spearman la relación entre las variables donde se alcanzó el coeficiente de correlación de 0.632 y un Sig. (Bilateral)= 0,000; significación positiva moderada,

bajo la premisa de su teórico Sinclair (2001) la exclusión financiera implica la imposibilidad de acceso a servicios financieros necesarios en una forma adecuada y facilitan la transferencia y reducción de riesgos. Concluyendo que existe relación positiva entre el microcrédito y la inclusión financiera en la población guatemalteca. De manera que, existen evidencias suficientes para afirmar que la política de implementación es un elemento clave para lograr la inclusión financiera en el distrito, de esta manera la administración de la entidad bancaria debe utilizar de manera efectiva esta dimensión para que consecuentemente contribuya a conseguir el logro de las metas y objetivos dentro de la institución.

## VI. CONCLUSIONES

Según Hernández, *et al.* (2014), afirman que las conclusiones no se tratan de repetir los resultados, sino de resumir los más importantes y su significado.

Asimismo, las conclusiones deben ser congruentes con los datos (p. 345). Las conclusiones obtenidas fueron:

- Primero De acuerdo con la estadística descriptiva del análisis univariado de la variable agentes corresponsales, mostró que el 47% de los encuestados manifiesta que el nivel de agentes corresponsales es regular, el 34.8% de los encuestados manifiesta que la variable en mención se encuentra en el nivel deficiente y el 18.2% de los encuestados señalan que los agentes corresponsales cumplen una función óptima dentro de la entidad bancaria. En el caso de la variable inclusión financiera, donde el 42.4% de los encuestados manifiesta que la variable en mención se encuentra en el nivel regular, el 36.4% de los encuestados indican que la inclusión financiera es deficiente en la empresa y el 21.2% de los encuestados señalan que la inclusión financiera cumple una óptima función en la entidad. El objetivo general, se concluyó según la prueba de Rho de Spearman ( $r = 0.715$ ) indica una correlación positiva considerable y un Sig. (Bilateral) = 0,000, asumiendo que existe relación significativa entre los agentes corresponsales del BN y la inclusión financiera en el distrito de SJL, 2019. Es decir, los agentes corresponsales deben cumplir con una atención debida a los clientes y llegar a más clientes nuevos que no sean cuenta habientes y de esta manera se va a incrementar el llegar a más peruanos con los servicios financieros que ofrece el Banco de la Nación.
- Segundo De acuerdo con la estadística descriptiva del análisis univariado, sobre la dimensión organización de implementación, donde el 51,5% de los encuestados manifestó que la dimensión en mención se encuentra en el nivel regular, el 30,3% de los encuestados indica que la organización de implementación es deficiente en la entidad y el 18,2% de los encuestados señalan que la organización de implementación cumple con una óptima función en la empresa. El

objetivo específico 1, concluyó según la prueba de Rho de Spearman ( $r = 0.837$ ) y un Sig. (Bilateral) = 0,000, que indica una correlación positiva muy fuerte, asumiendo que existe relación significativa entre la organización de implementación del BN y la inclusión financiera en el distrito de SJL. Es decir, los agentes corresponsales deben cumplir brindando una mejor infraestructura, cobertura para la atención de los clientes y usuarios; así, como la seguridad y calidad en las operaciones financieras.

Tercero De acuerdo con el análisis descriptivo univariado sobre la política de implementación, indicó que el 45,5% de los encuestados manifiestan que la dimensión en mención se encuentra en nivel regular, el 31,8% de los encuestados indican que la política de implementación es óptima en la entidad y el 22,7% de los encuestados señalan que la política de implementación cumple una deficiente función en la empresa. El objetivo específico 2, concluyó según la prueba de Rho de Spearman ( $r = 0.544$ ) y Sig. (Bilateral) = 0,000, que indica una correlación positiva considerable, asumiendo que existe relación significativa entre política de implementación del BN y la inclusión financiera en el distrito de SJL. Es decir, los agentes corresponsales deben mejorar la capacidad de respuesta al momento de procesar las operaciones financieras para incrementar el nivel de confianza de los clientes y usuarios; para estos regresen con mayor regularidad a este canal alternativo del BN.

## VII. RECOMENDACIONES

Según Hernández, *et al.* (2014), las recomendaciones son nuevas propuestas donde se indica lo que prosigue y lo que debe hacerse (p. 522). Las recomendaciones que se proponen a partir de concluido en la investigación, se consignan a continuación.

- Primero De acuerdo los resultados obtenidos se recomiendan impartir una capacitación que estará a cargo del colaborador que afilia, supervisar, maneja y controla los agentes que están a cargo de su oficina, lo nuevos conocimientos serán impartidos de manera presencial en las agencias del BN durante el horario de atención a los agentes que aperturen e inicien sus operaciones con el POS entregado. Además, la capacitación se debe realizada a cada vez se incluya una nueva transacción u operación financiera, los recursos a utilizarse en dicha capacitación serán folletos, el manual con las nuevas operaciones financieras, un POS a cargo del agente. Asimismo, en la inclusión financiera se recomienda ampliar los servicios financieros que ofrecen los agentes para llegar a más peruanos. La entidad bancaria contrata a McProcesos para los servicios de instalación y soporte de las líneas de comunicación de los agentes corresponsales, razón por la cual se recomienda que se instale los POS inalámbrico pues estos equipos son costeados por la entidad bancaria, y de esta manera el agente pueda realizar transacciones de manera eficiente en su establecimiento, al ser un equipo móvil puedan ser trasladados a la agencia durante las campañas de pago que son las días de mayor afluencia de público y puedan incrementar el nivel de sus operaciones, además de proponer una estrategia de Merchandising y publicidad que debe ser entregado por la entidad bancaria a los agentes corresponsales y estos puedan repartir a sus posibles clientes en lugares de alta afluencia de público cercanos a su establecimiento. Asimismo, contar con un espacio cómodo y accesible donde los clientes hacer sus operaciones con total confianza.
- Segundo Se recomienda incrementar la banda de comunicación que instala MCTProcesos para evitar la caída del sistema. De esta manera, se mejoraría la calidad e incrementaría el número de operaciones que

realicen los agentes corresponsales y también se evitaría los errores cometidos por los agentes corresponsales. Además, se recomienda que la instalación del POS por parte de McProcesos no debe superar los 10 días hábiles desde la recepción de la documentación en la agencia de la entidad bancaria, para que pueda realizar el inicio de operaciones. Asimismo, se recomienda tener una meta de cinco afiliaciones mensuales de nuevos agentes para ayudar a incrementar el número de corresponsales bancarios existentes en la actualidad ya que son insuficientes para el distrito de SJL, proponiendo utilizar un socio estratégico como Kasnet. Además, que la oficina de la cual depende el agente corresponsal realice visitas de supervisión y control mensual a los establecimientos comerciales para recoger inquietudes y necesidades particulares de cada negocio.

Tercero

Se recomienda que la solicitud a McProcesos enviada a través de los correos institucionales de la entidad bancaria con el requerimiento administrativo y logístico del agente se reduzca a los tres días hábiles como máximo. Por ejemplo, la entrega de contómetros, el pago de las comisiones, la solución de las operaciones al aire y las caídas del sistema. Por otro lado, se recomienda que la institución adquiera contómetros de mejor calidad, para que las operaciones financieras al ser impresas tengan mayor durabilidad, pues la mayoría de estos Boucher impresos se borran a los tres días generando malestar y gasto adicional a los clientes, así como la pérdida de su tiempo al trasladarse hasta la oficina de la cual depende en agente donde realizo su operación financiera y pueda solicitar un duplicado del Boucher.

## REFERENCIAS

- Acosta, M., Coronel V. & Bermúdez, C. (2018). Modelo de negocio de inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios en la ciudad de Guayaquil. *Universidad y sociedad*, 10(3), 263-268.
- Alberro, I., Henderson, M., Yunez, A. (2016). *Inclusión financiera en México: retos y perspectivas. Grandes problemas*. 1ª ed. El colegio de México AC.
- Albert, J. F. y Gómez, N. (2020). ¿Es la Eurozona un área óptima para suprimir el efectivo? Un análisis sobre la inclusión financiera y el uso de efectivo. *Cuadernos de economía*, 43(121), 1-16
- Anaya, A. R., Buelvas, J. A. & Romero, Y. (2020). Pobreza e inclusión financiera en el municipio de Montería, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(1), 128-143.
- Anaya, A., Romero, Y. (2018). La inclusión financiera en Sincelejo (Colombia). Un modelo econométrico probit. *Ecos de Economía*, 22(46), 46- 54.
- Aysha, F., Muthumani, S. (2015). User acceptance of Banking Technology with special reference to Internet Banking. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 73(1), 12-19
- Banco de la Nación. (2014). Canal de atención: Agente Multired. Obtenido de [http://www.midis.gob.pe/sello\\_municipal/wp-content/uploads/2020/09/P5\\_Manual-criterios-requisitos.pdf](http://www.midis.gob.pe/sello_municipal/wp-content/uploads/2020/09/P5_Manual-criterios-requisitos.pdf)
- Barruetaña, E. (2020). La influencia de las nuevas tecnologías en la inclusión financiera. *Boletín Económico*, 1(2020), 1-15.
- Bazira, A. (2020). Financial Inclusion in Burundi: The Use of Microfinance Services in Semi-Urban Areas. *Journal of Economic Development*, 45(3), 101-116
- Bendezú, Z. (2019). *Productos y servicios financieros y la inclusión financiera en el Banco de la Nación agencia 02 amarilis 2019*. (tesis para Contador Público). Universidad de Huánuco.
- Benites, R. (2019). Análisis para la Educación e Inclusión Financiera en Esmeraldas. *Revistas Científica Hallazgos21*, 1(4), 3-15.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. 3a ed. Bogotá D.C. Pearson Educación.
- Bhatia, S., & Singh, S. (2019). Empowering women through financial inclusion: A study of urban slum. *Vikalpa*, 44(4), 182-197.

- Birochi, R., Pozzebon, M. (2016). Improving Financial Inclusion: Towards a Critical Financial Education Framework. *RAE: Revista de Administração de Empresas*, 56(3), 266–287.
- Carabarán, M., González, J., Pompa, A. (2018). Corresponsales bancarios e inclusión financiera en México. *Decisiones financieras de los hogares e inclusión financiera: Evidencia para América Latina y el Caribe*, 1(4), 407-447.
- Cardona, J. (2017). *Location-allocation Problem for Banking Correspondent Services: the Colombian Urban Market Case*. (for the Degree Doctor of Business Administration). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Christopoulos, T.P., Gonzales L.E., de Azevedo T.C. (2015). Evaluating Banking Agents: A Case of Brazilian Banking Correspondents. *DLSU Business y Economics review* 24(2), 92-107.
- Danisman, G. O., & Tarazi, A. (2020). Financial inclusion and bank stability: Evidence from europe. *European Journal of Finance*, 26(18), 1842-1855.
- Datta, S. K., & Singh, K. (2019). Variation and determinants of financial inclusion and their association with human development: A cross-country analysis. *IIMB Management Review*, 31(4), 336-349.
- Doig, C. (2018). *Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta- Ayacucho*. (tesis de Maestría en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo.
- El chaarani, H. y El Abiad, Z. (2018). The Impact of Tecnological innovación on Bank performance. *Journal of internet Banking and commerce*, 23(3), 1-34
- Espinosa, J. F., Batiz, B. & Alarcón, J. (2020). Confianza y redistribución de agencia en ecosistema de pagos de Caja Vecina en Chile. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 273-285.
- Fernandes, C., Borges, M. R., Caiado, j. (2020). The contribution of digital financial services to financial inclusión in mozambique: an ARDL model approach. *Applied Economics*, 53(3), 400–409.
- Ganjikah, A., Rabiee, A., Karimzadegan, D., y Vahdat, D. (2017). Comparative analysis of Banks ATM and POS technologies by customers. *Independent Journal of Management & Production*, 8(3),831-848.

- Girón, A., Vega, V. de la, & Vélez, D. (2018). Inclusión financiera y perspectiva de género: Economías miembro de APEC. *México y la Cuenca del Pacífico*, 7(21), 27-51
- Gómez, P. (2014). *Latinoamérica y el proceso de bancarización: Gestación del proceso y las microfinanzas en Uruguay*. (tesis pregrado). Universidad de la República.
- González, M.I. (2019). Responsabilidad social financiera. El papel fundamental de un sistema financiero sostenible. *AECA: Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, 1(26), 26-28.
- Goswami, Ch., Sinha, S. (2019). Cashless Economy and strategic impact on Bank Marketing. *SUMEDHA Journal of Management*, 8(1), 131-142.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México D.F. Editorial MacGraw Hill education.
- Hernández, R. Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México D.F. Editorial McGraw Hill education.
- Huilca, S. Jiménez, C. (2016). *Los corresponsales no bancarios (banco del barrio y mi vecino) y su incidencia en la inclusión financiera en el sector de pequeños comercios de la ciudad de Riobamba, Año 2015*. (tesis para obtener título de Economista en Gestión Empresarial). Universidad Nacional de Chimbotazo.
- Jayo, M. & Diniz, E. H. (2013). Um mapeamento descritivo dos modelos de gestão de redes de correspondentes bancários no Brasil. *Revista de Administração*, 48(3), 621-634.
- Lauer, K., Días, D. & Tarazi, M. (2011). Agentes bancarios: Gestión, mitigación y supervisión de riesgos". Enfoques N°75. Washington, DC: CGAP, diciembre
- Leonardi, P. M., Bailey, D. E., Diniz, E. H., Sholler, D., y Nardi. B. (2016). Apropriación multiplex en la implementación de sistemas complejos: el caso del sistema de corresponsalía bancaria de Brasil. *MIS Q*, 40(2) 461-473.
- Martínez, F., Muñoz, A. M, Eid, M., Colino, J. (2016). Financial inclusion in rural areas by savings banks Study experience in Mexico- *Perfiles latinoamericanos*, 24(48), 185-211.

- Marr, A., Leon, J. & Ponce, F., (2014). Financial Inclusion of the Poor in Peru: Explanatory factors and determinants, *Applied Econometrics and International Development*, 14(1), 101-122.
- Mushtaq, R., Bruneau, C. (2019). Microfinanzas, inclusión financiera y TIC: implicaciones para la pobreza y la desigualdad. *Tecnología en la sociedad*, 18(1), 1-811.
- Orazi, S., Martínez L. B. & Vigier, H. P. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 29(55), 181-204.
- Ortiz, S., Núñez, J. M. (2017). Inclusión financiera: diagnóstico de la situación en América Latina y El Caribe. *Revista Galega de Economía*, 26(1), 45-54.
- Ouhaj, L., Ayala, A. & López, L. (2017). *Avanzar en la inclusión financiera: propuestas en torno a la conceptualización y al marco legal desde dos cooperativas de ahorro y préstamo como actores de las finanzas solidarias en México*. 1ª ed. México. Universidad Iberoamericana, A.C.
- Patnaik, B. Ch., Ipsseta, S. y Das, P. (2014). Transformation from class banking to mass through inclusive Finance: A Paradigm shift. *Asian Social Science*, 10(19), 11.
- Quan, A. (2017). *El microcrédito y su aporte en la inclusión financiera en el género femenino en Guatemala*. (tesis de grado de licenciado en economía). Universidad Rafael Landívar.
- Raccanello, K. & Herrera, E. (2014). Educación e Inclusión Financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 44(2), 119-141
- Rodríguez, G. I. (2017). Eficiencia de la inclusión financiera en Colombia, 2014. *Semestre económico*, 20(44), 67-93.
- Rosa, P. S., Gartner, I. R. (2018). Financial distress in Brazilian banks: an early warning model. *Revista Contabilidade y Finanzas - USP*, 29(77), 312–331.
- Rubio, E. (2019). *Inclusión financiera y sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Sánchez, C., Prada, D., Erazo, F. (2020). El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera. *Desarrollo Gerencial*, 12(1), 1-23.
- Saraswati, B. D., Maski, G., Kaluge, D. y Sakti, R. K. (2020). *Bussiness. Theory and practice*, 21(1), 230-243

- Siano, A., Raimi, L., Palazzo, M., & Panait, M. C. (2020). Mobile banking: An innovative solution for increasing financial inclusion in sub-saharan african countries: Evidence from nigeria. *Sustainability*, 12(23), 1-24.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015). República del Perú. Resolución S.B.S. N° 4798-2015.
- Trigo, M., Rosales, R., García, G., Romero, H., Marmolejo, C. (2017). *Reporte Nacional de Inclusión financiera 2017*. 8ª ed. México. Editorial CNBV.
- Tuesta, D. (2016). *La inclusión financiera en el Perú*, BBVA. Documento de trabajo N° 15/04.
- Uzma, S. H., Pratihar, S. K., & Sriram, M. (2019). Financial Modelling for Business Sustainability: A Study of Business Correspondent Model of Financial Inclusion in India. *The Journal for Decision Makers*, 44(4), 211-231
- Zamorano, J. (2018). Inclusión financiera eficiente de la juventud del banco de México, (El aprovechamiento de un mercado cautivo para la banca mexicana). *Vida Científica Boletín Científico De La Escuela Preparatoria*, 6(12), 15-25.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 13

*Matriz operacionalización de la variable agentes corresponsales e inclusión financiera*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALAS
Agentes corresponsales	Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2015) señala que es una persona natural o jurídica, que se diferencia de las entidades que conforman el medio financiero en donde funcionan estos (p. 2).	Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró 2 dimensiones, 15 indicadores y 30 ítems.	Organización de implementación	Presencia del estado Marco normativo y regulatorio Cobertura Conectividad Infraestructura Seguridad económica	Escala ordinal tipo Likert:
			Políticas de implementación	Protección Educación financiera Fiabilidad Capacidad de respuesta Efectivo electrónico Reglamentación Inserción financiera Capacitación Pago de comisiones	
Inclusión financiera	Tuesta (2016) definió a esta como el sistema que integra las operaciones financieras de las comunidades, pudiendo favorecer al desarrollo de su economía con el objetivo de reducir los gastos de financiamiento (p. 40).	Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró 4 dimensiones, 16 indicadores y 32 ítems.	Acceso al canal	Lugares de accesibilidad Espacio para operación Permanencia de tiempo Periodicidad Estabilidad	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
			Uso de canal	Frecuencia de ritmo Beneficio de canal	
			Calidad del servicio	Infraestructura Acondicionamiento Solicitud Comunicación Reclamos Complacencia del usuario	
			Bienestar	Punto de acceso Nivel de confianza Rapidez	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### TEST CONOCIENDO LOS AGENTES

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

5	=	Siempre
4	=	Casi Siempre
3	=	Algunas Veces
2	=	Casi Nunca
1	=	Nunca

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Usted percibe la presencia del estado a través de los cajeros corresponsales del Banco de la Nación.					
2	Los cajeros corresponsales son parte de la presencia del estado en el distrito de San Juan de Lurigancho.					
3	La implementación de cajeros corresponsales está acorde con el marco normativo y regulatorio de la SBS.					
4	Los Agentes Corresponsales cumplen con las políticas de implementación de acuerdo al BN.					
5	Los cajeros corresponsales cuentan con cobertura en el distrito mencionado.					
6	La zonificación en el distrito de San Juan de Lurigancho, está bien distribuido.					
7	La conectividad de los cajeros corresponsales en San Juan de Lurigancho es permanente.					
8	El tiempo de respuesta para solucionar la demora en cuanto a la caída del sistema es inmediato.					
9	La infraestructura (alumbrado eléctrico, acceso a internet, vías de comunicación, etc.) es una fortaleza para implementar cajeros corresponsales.					
10	Los cajeros corresponsales cuentan con alumbrado público permanente					
11	El cajero corresponsal tuvo sistema y realizó los servicios bancarios y transacciones que Ud. solicitó.					
12	Cuentan con seguridad cuando se realiza las operaciones en los agentes corresponsales.					
13	El uso de cajeros corresponsales del BN ofrece mayor protección financiera.					
14	Se cumple los filtros de protección al consumidor en las operaciones bancarias.					
15	La protección financiera de sus ingresos está garantizada por el estado peruano a través del BN.					
16	Usted cree que sus depósitos a través de los cajeros corresponsales llegan a su destino.					
17	La implementación de los cajeros corresponsales ha generado desarrollo económico al distrito de San Juan de Lurigancho.					
18	Cumple con el abastecimiento de los recursos necesario para la atención de los agentes corresponsales.					
19	Tiene Ud. confianza al hacer las transacciones en un cajero corresponsal del BN.					
20	La capacidad de respuesta del sistema de los cajeros corresponsales del BN es rápida.					
21	La transferencia electrónica o depósitos directos se realizan de manera segura.					
22	Tienen una cantidad limitada para realizar el depósito a cualquier destino.					
23	Considera los requisitos para ser agentes corresponsales.					
24	Exige la municipalidad la licencia de funcionamiento					
25	Los agentes corresponsales promueven la inserción financiera en el distrito.					
26	Las operaciones financieras que realizan los usuarios son parte de la inserción financiera.					
27	El BN, cumple con capacitar a los agentes corresponsales					
28	El BN, realiza reuniones de coordinación mensual con los agentes corresponsales.					
29	El BN, cumple con pagar las comisiones mensuales.					
30	Considera Usted que se debe incrementar el costo de la comisión por operación.					
31	En su distrito, existen entidades suficientes y disponibles para acceder a servicios financieros.					
32	En su distrito el número de agentes es suficiente para acceder a los servicios financieros.					
33	Las entidades locales le brindan o prestan los servicios financieros que necesita.					
34	El espacio para la operación en los agentes corresponsales es adecuado.					
35	Las comisiones que le cobran por los servicios financieros, son asequibles a su bolsillo.					
36	En los agentes corresponsales realiza la atención en los horarios establecidos.					
37	La proximidad del agente bancario es una ventaja para acceder a servicios financieros.					
38	La permanencia de los agentes corresponsales está relacionada a la continuidad de su negocio.					
39	El personal que se encuentra en los agentes corresponsales es de manera estable.					
40	El domicilio fiscal del agente corresponsal es estable.					
41	Utiliza con regularidad el Canal de Atención: cajeros corresponsales o agentes bancarios.					
42	Los horarios de atención de los agentes corresponsales brindan una atención continua.					
43	El horario de atención de los cajeros corresponsales brinda facilidades para cliente o usuario.					
44	El uso el agente corresponsal incrementó las ventas en su negocio.					
45	Las instalaciones del agente multired ofrecen comunidad y seguridad.					
46	El agente corresponsal cuenta con los equipos y cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio					
47	Considera Usted que el tiempo de espera de los agentes corresponsales.					
48	La implementación de los equipos como el POS es adecuado.					
49	Considera Usted que MC procesos atiende sus solicitudes a tiempo.					
50	El BN, atiende su requerimiento en el horario establecido.					
51	La comunicación es fluida con personal de servicio.					
52	Con el personal responsables de los agentes corresponsal del BN es eficiente.					
53	Los reclamos son consecutivos de los agentes corresponsales.					
54	Considera Usted que sus reclamos son atendido o resueltos en el tiempo establecido.					
55	Se siente satisfecho por la atención que brinda MC procesos.					
56	El BN, se preocupa por atender sus necesidades de los usuarios.					
57	Las oficinas del BN, son accesibles.					
58	La atención que recibe por parte del personal del BN es óptima					
59	Los servicios que brinda el BN, se compromete en mejorar sus deficiencias.					
60	El personal del BN, se compromete en mejorar su atención.					
61	La caída del sistema se restablece de manera inmediata.					
62	El personal de turno, soluciona con rapidez los problemas presentados.					

Gracias por completar el cuestionario

### Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra

N° de Agente	RAZON SOCIAL	Cod. Agente	VOLUMEN DE OPERACIONES 2019												Total
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
1	MULTISERVICIOS ALEXA	3516743	100	100	145	200	588	833	787	913	1259	1280	1359	1454	9018
2	LOCUTORIO FALATEL	3215318	5672	5206	5351	5277	5528	4837	5653	5130	5644	5452	5278	5483	64511
3	BOTICA EXTRAFARMA	3215296	154	229	230	162	158	263	405	345	363	325	378	397	3275
4	FERRETERIA FERREMAX	3517586	0	0	0	100	100	100	253	277	230	256	287	284	1697
5	BOTICA MAXIFARMA	3514819	100	140	166	157	318	256	135	376	463	387	393	482	3363
6	LOCUTORIO MECHITA	3216946	2167	1916	1971	1833	1902	1654	1960	1023	1331	1447	1295	1345	19842
7	LIBRERIA BERTHA	3215954	5744	4983	5720	5050	4850	4676	5327	4828	4358	4254	4156	5256	59200
8	BAZAR MUNDO FELIZ	3515167	505	671	931	844	1090	1270	1452	1136	1494	1768	1659	1852	14672
9	MULTISERVICIOS RONY	3517306	0	0	0	0	100	100	100	451	403	491	478	548	2671
10	BOTICA KRISTELLY	3516744	0	0	0	100	100	100	232	236	243	256	263	284	1613
11	BOTICA SEÑOR DE LOS MILAGROS	3084175	2079	1914	2177	1972	2115	2088	2171	1833	1891	1987	2145	2589	24959
12	INTERCOMUNICACIONES LEON	3084167	1804	2006	2684	2648	2645	1896	1882	2362	2241	2358	2487	2694	27495
13	LIBRERIAS COPIAS STUDIO	3082113	0	0	0	0	187	198	254	266	287	278	295	351	2116
14	LIBRERIA TAVEJIRS	3517588	0	0	0	0	100	100	100	257	348	356	387	456	2104
15	ECOFARMA	3518269	0	0	0	0	0	100	100	100	212	235	289	358	1394
16	LIBRERIA GESU	3072649	3075	3248	2857	2704	2897	2303	2564	2266	2261	3041	3148	3252	33614
17	SUPERCENTER	3227766	508	362	496	483	567	695	766	1135	1338	1568	1643	1759	11318
18	LIBRERIA LOCUTORIO V&S	3265528	2488	2203	2321	2459	2568	2248	2619	2550	2833	3381	3481	3854	33002
19	ELECTRONICA TORRES	3264017	0	0	0	71	190	54	57	63	85	188	145	189	1022
20	BODEGA MALENI	3265552	598	549	598	556	558	463	465	422	480	479	482	497	6126
21	JAMEYKA - BOTICA BOTICFARMA	3519095	0	0	0	0	0	458	654	797	611	722	879	1243	5364
22	LOCUTORIO LAURA	3272231	2482	2350	2223	2305	2404	2398	2483	2367	2298	2308	2478	2592	28686
23	BOTICAS ALTA FARMA	3517928	0	0	0	0	0	100	100	100	78	85	103	125	691
24	AUTOSERVICIOS ANTONIO	3264009	1157	1217	1259	1233	1284	1172	1308	1267	1233	1235	1354	1485	15202
25	COMERCIAL VARILLAS	3264033	388	393	451	438	448	440	398	385	397	406	429	433	5004
26	BODEGA JESUS	3264068	1031	1120	1245	1123	1153	1021	1102	992	1127	1098	1123	1235	13369
27	HUAMAN JAUNI MARLENE CLAUDIA	3520043	0	0	0	0	0	100	100	100	87	98	106	139	730
28	SERVICIOS MULTIPLES S & C	3517932	0	0	0	0	0	100	100	100	92	109	125	148	774
29	LOCUTORIO BEATRIZ	3311414	5302	5423	5714	5152	5387	5453	6158	5825	6006	6555	6689	6852	70513
30	CABINA DE INTERNET MAYTE	3519873	0	0	0	0	0	0	0	0	1227	1414	1564	1688	5893
31	BOTICAS MEGAMEDIC	3311457	3082	3018	3276	2833	3167	3290	3053	2998	2856	2954	3102	3472	37100
32	LIBRERIA EVOLUTION	3323668	165	190	212	320	304	192	164	221	195	254	263	277	2795
33	FOTO STUDIO KAMILA	3323676	4216	2902	2899	2055	1889	1634	1477	2210	2249	2751	2459	2568	29307
34	RELOJERIA FOTOS MORENO	3311449	1170	934	1176	1164	1123	1099	1261	1096	973	841	996	1023	12843
35	BODEGA MI CLARITA	3311422	100	216	240	315	203	192	229	239	245	256	268	288	2790
36	BODEGA NELLY	3328853	444	333	484	438	419	477	515	539	546	589	604	625	6011
37	BAZAR REGALOS JORLEY	3514477	214	279	191	362	379	382	78	160	256	263	278	286	3127
38	BAZAR SANTA ROSA	3518270	0	0	0	0	0	100	673	732	887	1089	1106	1205	5792
39	COMUNICACIONES EL CHAVO II	3517933	0	0	0	0	0	100	100	100	172	188	192	207	1059
40	MULTISERVICIOS ALEXANDRA	3354041	2947	3927.00	3996	3932	4184	3550	3892	3824	4400	4578	4596	4673	48497
41	MULTISERVICIOS MARQUITOS	3517599	0	0	0	0	0	100	100	100	302	539	678	708	3220
42	LIBRERIA EL SOTANO	3365581	1382	1380	1709	1142	1264	1057	831	158	687	789	1205	1392	12955
43	COMUNICACIONES EL CHAVO	3358615	1007	1348	1733	1546	1566	1242	1399	1332	1347	1176	1206	1348	16247
44	LIBRERIA TRUJILLO	3516234	0	0	672	1172	1073	1053	1080	1249	1064	1356	1458	1543	11719
45	BOTICAS ARATS	3518272	0	0	0	0	0	100	100	100	138	143	157	169	907
46	LIBRERIA STA ROSA	3519883	0	0	0	0	0	0	0	0	100	100	100	94	394
47	BODEGA JUAN	3520058	0	0	0	0	0	0	0	0	100	100	100	258	558
48	JUGUERIA LAS DELICIAS	3350789	2520	1876	2257	1962	1570	1932	2100	1991	1906	1821	1935	2104	23972
49	BOTICAS MI FORTALEZA	3354237	1769	1646	1761	1968	2025	1966	2194	2118	1757	696	798	2564	21259
50	BOTICAS PARA EL PUEBLO EMY S.A.C	3353621	3685	2893	3586	3393	3600	3532	3696	3280	3080	2969	3109	3248	40067
51	BOTICA VIAL FARMA	3420496	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	200
52	LIBRERIA SAN AGUSTIN	3520495	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	200
53	MUTIMAX IVANNA	3520494	0	0	0	0	0	100	100	98	108	136	148	169	959
54	MULTISERVICIO DIEGO	3521157	0	0	0	0	0	100	100	100	298	305	358	379	2022
55	BAZAR MILAGRITOS	3520491	586	597	605	645	682	705	584	489	687	729	715	852	7876
56	BOTICA MI PUNTO FARMA	3520493	297	318	338	348	361	387	405	419	443	478	492	525	2811
57	BOTICA ADRIFARMA'S	3514337	237	197	274	258	247	0	0	72	149	254	248	308	4442
58	LIBRERIA BAZAR STACY	3365638	388	360	345	412	425	448	461	496	375	383	414	468	4975
59	LIBRERIA ANDREA	3513541	1043	1347	1214	1237	1189	1095	1081	985	1153	1259	1116	1348	14065
60	FARMACIA MEGAVIDA	3428303	605	443	665	300	551	594	458	259	438	391	285	308	5295
61	LIBRERIA VIRGEN DE COCHARCAS	3483410	548	735	668	601	470	353	259	336	274	285	324	368	5200
62	MINI MARKET WARMAR	3520492	0	0	0	0	0	0	0	100	100	100	98	105	503
63	MULTISERVICIOS MARQUINA	3509028	2676	2663	3418	2996	3488	3328	3392	3121	3031	3465	510	780	32855
64	LIBRERIA RAQUEL	3512880	179	171	249	206	585	553	262	206	200	256	279	284	3429
65	MULTICOMERCIO SAN CARLOS	3513033	916	985	1001	1558	1631	1434	1400	1809	2301	2981	2548	3451	22013
66	BODEGA EL PARQUE	3513032	100	100	253	216	193	264	288	319	344	366	248	354	3045

#### Anexo 4. Validez de instrumento por expertos

Tabla 14  
Juicio de expertos

EXPERTO	ESPECIALIDAD	DETERMINACIÓN
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Temático	Aplicable
Mg. Luis Alberto Flores Bolivar	Temático	Aplicable

Elaboración propia



#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide a los agentes corresponsales.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN</b>										
	<b>INDICADOR: PRESENCIA DEL ESTADO.</b>										
1	Como agente corresponsal del BN siente que ayuda al estado, en incrementar la bancarización en el país.			/			/				
2	Usted como agente corresponsal del Banco de la Nación siente que forma parte importante de la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.			/			/				
	<b>INDICADOR: MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO.</b>										
3	La implementación de agente corresponsales está acorde con el marco normativo y regulatorio de la SBS.			/			/				
4	Los agentes corresponsales cumplen con las políticas de implementación de acuerdo al BN.			/			/				
	<b>INDICADOR: COBERTURA</b>										
5	Los agentes corresponsales cuentan con cobertura en el distrito mencionado.			/			/				
6	La zonificación en el distrito de San Juan de Lurigancho, está bien distribuido.			/			/				
	<b>INDICADOR: CONECTIVIDAD</b>										
7	La conectividad de los agentes corresponsales en San Juan de Lurigancho es permanente.			/			/				
8	El tiempo de respuesta para solucionar la demora en cuanto a la caída del sistema es inmediato.			/			/				
	<b>INDICADOR: INFRAESTRUCTURA</b>										
9	La infraestructura (alumbrado eléctrico, acceso a internet, vías de comunicación, etc.) es una fortaleza para implementar agentes corresponsales.			/			/				
10	Los agentes corresponsales cuentan con alumbrado público permanente.			/			/				
	<b>INDICADOR: SEGURIDAD ECONÓMICA</b>										
11	El agente corresponsal tuvo sistema y realizó los servicios bancarios y transacciones que Ud. solicitó.			/			/				
12	Cuentan con seguridad cuando se realiza las operaciones en los agentes corresponsales.			/			/				
	<b>DIMENSIÓN 2: POLÍTICA DE IMPLEMENTACIÓN</b>										
	<b>INDICADOR: PROTECCIÓN</b>										
13	El uso de agentes corresponsales del BN ofrece mayor protección financiera.			/			/				
14	Se cumple los filtros de protección al consumidor en las operaciones bancarias.			/			/				





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide a la inclusión financiera.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	<b>DIMENSIÓN 1: ACCESO AL CANAL</b>										
	<b>INDICADOR: LUGARES DE ACCESIBILIDAD</b>										
1	En su distrito, existen entidades suficientes y disponibles para acceder a servicios financieros.			/		/			/		
2	En su distrito el número de agentes es suficiente para acceder a los servicios financieros.			/		/			/		
	<b>INDICADOR: ESPACIO PARA OPERACIÓN</b>										
3	El BN absuelve sus consultas a tiempo sobre las operaciones que realiza cuando tiene una duda.			/		/			/		
4	El espacio para la operación en los agentes corresponsales es adecuado.			/		/			/		
	<b>INDICADOR: PERMANENCIA DE TIEMPO</b>										
5	Brinda los servicios financieros sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.			/		/			/		
6	Usted como agentes corresponsales realiza la atención en los horarios establecidos.			/		/			/		
	<b>INDICADOR: PERIODICIDAD</b>										
7	La atención en el agente corresponsal se realiza en los 12 meses al año.			/		/			/		
8	La permanencia de los agentes corresponsales está relacionada a la continuidad de su negocio.			/		/			/		
	<b>INDICADOR: ESTABILIDAD</b>										
9	El personal que se encuentra en los agentes corresponsales es de manera estable.			/		/			/		
10	El domicilio fiscal del agente corresponsal es estable.			/		/			/		
	<b>DIMENSIÓN 2: USO DE CANAL</b>										
	<b>INDICADOR: FRECUENCIA DE RITMO</b>										
11	Realiza con regularidad las operaciones de transferencias de los clientes.			/		/			/		
12	La atención de los agentes corresponsales brinda una atención continua.			/		/			/		
	<b>INDICADOR: BENEFICIO DE CANAL</b>										
13	El horario de atención de los agentes corresponsales, brinda facilidades para cliente o usuario.			/		/			/		
14	El uso del agente corresponsal incrementó las ventas en su negocio.			/		/			/		
	<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO</b>										



INDICADOR: INFRAESTRUCTURA																				
15	Las instalaciones del agente corresponsal ofrecen comodidad y seguridad.																			
16	El agente corresponsal cuenta con los equipos y cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio																			
INDICADOR: ACONDICIONAMIENTO																				
17	La tecnología y equipos que utiliza en la atención del agente corresponsal es adecuada.																			
18	La implementación de los equipos como el POS es adecuado.																			
INDICADOR: SOLICITUD																				
19	Considera usted que McProcesos atiende sus solicitudes a tiempo.																			
20	El BN, atiende su requerimiento en el horario establecido.																			
INDICADOR: COMUNICACIÓN																				
21	La comunicación es fluida y eficiente con personal del BN.																			
22	La comunicación es clara y precisa con personal de McProcesos.																			
INDICADOR: RECLAMOS																				
23	Los reclamos son consecutivos de los agentes corresponsales.																			
24	Sus reclamos son atendidos o resueltos en el tiempo establecido.																			
INDICADOR: COMPLACENCIA DEL USUARIO																				
25	Se siente satisfecho por la atención que brinda McProcesos.																			
26	El BN, se preocupa por atender sus necesidades de los usuarios.																			
DIMENSIÓN 4: BIENESTAR																				
INDICADOR: PUNTO DE ACCESO																				
27	Las oficinas del BN, son accesibles.																			
28	La atención que recibe por parte del personal del BN, es óptima																			
INDICADOR: NIVEL DE CONFIANZA																				
29	Los servicios que brinda el BN, se compromete en mejorar sus deficiencias.																			
30	El personal del BN, se compromete en mejorar su atención.																			
INDICADOR: RAPIDEZ																				
31	La caída del sistema se restablece de manera inmediata.																			
32	El personal de turno, soluciona con rapidez los problemas presentadas.																			



Observaciones:

---

---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg.: DIANA HUAMANÍ CATALEÓN  
D.N.I.: 43648948 Especialidad del validador ADMINISTRACION 25 de 11 del 2019.

Firma del Experto Informante.

Especialidad

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide a los agentes corresponsales.**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN</b>										
	<b>INDICADOR: PRESENCIA DEL ESTADO.</b>										
1	Como agente corresponsal del BN siente que ayuda al estado, en incrementar la bancarización en el país.			/			/			/	
2	Usted como agente corresponsal del Banco de la Nación siente que forma parte importante de la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho.			/			/			/	
	<b>INDICADOR: MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO.</b>										
3	La implementación de agente corresponsales está acorde con el marco normativo y regulatorio de la SBS.			/			/			/	
4	Los agentes corresponsales cumplen con las políticas de implementación de acuerdo al BN.			/			/			/	
	<b>INDICADOR: COBERTURA</b>										
5	Los agentes corresponsales cuentan con cobertura en el distrito mencionado.			/			/			/	
6	La zonificación en el distrito de San Juan de Lurigancho, está bien distribuido.			/			/			/	
	<b>INDICADOR: CONECTIVIDAD</b>										
7	La conectividad de los agentes corresponsales en San Juan de Lurigancho es permanente.			/			/			/	
8	El tiempo de respuesta para solucionar la demora en cuanto a la caída del sistema es inmediato.			/			/			/	
	<b>INDICADOR: INFRAESTRUCTURA</b>										
9	La infraestructura (alumbrado eléctrico, acceso a internet, vías de comunicación, etc.) es una fortaleza para implementar agentes corresponsales.			/			/			/	
10	Los agentes corresponsales cuentan con alumbrado público permanente.			/			/			/	
	<b>INDICADOR: SEGURIDAD ECONÓMICA</b>										
11	El agente corresponsal tuvo sistema y realizó los servicios bancarios y transacciones que Ud. solicitó.			/			/			/	
12	Cuentan con seguridad cuando se realiza las operaciones en los agentes corresponsales.			/			/			/	
	<b>DIMENSIÓN 2: POLÍTICA DE IMPLEMENTACIÓN</b>										
	<b>INDICADOR: PROTECCIÓN</b>										
13	El uso de agentes corresponsales del BN ofrece mayor protección financiera.			/			/			/	
14	Se cumple los filtros de protección al consumidor en las operaciones bancarias.			/			/			/	





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide a la inclusión financiera.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		M D	A A	M D	A A	M D	A A	
	<b>DIMENSIÓN 1: ACCESO AL CANAL</b>							
	<b>INDICADOR: LUGARES DE ACCESIBILIDAD</b>							
1	En su distrito, existen entidades suficientes y disponibles para acceder a servicios financieros.		/		/		/	
2	En su distrito el número de agentes es suficiente para acceder a los servicios financieros.		/		/		/	
	<b>INDICADOR: ESPACIO PARA OPERACIÓN</b>							
3	El BN absuelve sus consultas a tiempo sobre las operaciones que realiza cuando tiene una duda.		/		/		/	
4	El espacio para la operación en los agentes corresponsales es adecuado.		/		/		/	
	<b>INDICADOR: PERMANENCIA DE TIEMPO</b>							
5	Brinda los servicios financieros sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.		/		/		/	
6	Usted como agentes corresponsales realiza la atención en los horarios establecidos.		/		/		/	
	<b>INDICADOR: PERIODICIDAD</b>							
7	La atención en el agente corresponsal se realiza en los 12 meses al año.		/		/		/	
8	La permanencia de los agentes corresponsales está relacionada a la continuidad de su negocio.		/		/		/	
	<b>INDICADOR: ESTABILIDAD</b>							
9	El personal que se encuentra en los agentes corresponsales es de manera estable.		/		/		/	
10	El domicilio fiscal del agente corresponsal es estable.		/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 2: USO DE CANAL</b>							
	<b>INDICADOR: FRECUENCIA DE RITMO</b>							
11	Realiza con regularidad las operaciones de transferencias de los clientes.		/		/		/	
12	La atención de los agentes corresponsales brinda una atención continua.		/		/		/	
	<b>INDICADOR: BENEFICIO DE CANAL</b>							
13	El horario de atención de los agentes corresponsales, brinda facilidades para cliente o usuario.		/		/		/	
14	El uso del agente corresponsal incrementó las ventas en su negocio.		/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO</b>							



INDICADOR: INFRAESTRUCTURA										
15	Las instalaciones del agente corresponsal ofrecen comodidad y seguridad.		/		/				/	
16	El agente corresponsal cuenta con los equipos y cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio		/		/				/	
INDICADOR: ACONDICIONAMIENTO										
17	La tecnología y equipos que utiliza en la atención del agente corresponsal es adecuada.		/		/				/	
18	La implementación de los equipos como el POS es adecuado.		/		/				/	
INDICADOR: SOLICITUD										
19	Considera usted que McProcesos atiende sus solicitudes a tiempo.		/		/				/	
20	El BN, atiende su requerimiento en el horario establecido.		/		/				/	
INDICADOR: COMUNICACIÓN										
21	La comunicación es fluida y eficiente con personal del BN.		/		/				/	
22	La comunicación es clara y precisa con personal de McProcesos.		/		/				/	
INDICADOR: RECLAMOS										
23	Los reclamos son consecutivos de los agentes corresponsales.		/		/				/	
24	Sus reclamos son atendidos o resueltos en el tiempo establecido.		/		/				/	
INDICADOR: COMPLACENCIA DEL USUARIO										
25	Se siente satisfecho por la atención que brinda McProcesos.		/		/				/	
26	El BN, se preocupa por atender sus necesidades de los usuarios.		/		/				/	
DIMENSIÓN 4: BIENESTAR										
INDICADOR: PUNTO DE ACCESO										
27	Las oficinas del BN, son accesibles.		/		/				/	
28	La atención que recibe por parte del personal del BN, es óptima		/		/				/	
INDICADOR: NIVEL DE CONFIANZA										
29	Los servicios que brinda el BN, se compromete en mejorar sus deficiencias.		/		/				/	
30	El personal del BN, se compromete en mejorar su atención.		/		/				/	
INDICADOR: RAPIDEZ										
31	La caída del sistema se restablece de manera inmediata.		/		/				/	
32	El personal de turno, soluciona con rapidez los problemas presentadas.		/		/				/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

---

---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg.: Flores Bolívar Luis Mberto  
D.N.I.: 10352413 Especialidad del validador Mg. Gestión Pública, 25 de Nov del 2019.

Firma del Experto Informante.

Especialidad

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

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

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

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

## Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Tabla 15

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	66	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	66	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Detalle de fiabilidad de la variable agentes corresponsales

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	30

### Detalle de la confiabilidad variable Agentes Corresponsales.

Estadísticos total-elemento					
		Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.	Usted percibe la presencia del estado a través de los cajeros corresponsales del Banco de la Nación.	114,44	168,989	,067	,896
2.	Los cajeros corresponsales son parte de la presencia del estado en el distrito de San Juan de Lurigancho.	115,03	168,984	,029	,899
3.	La implementación de cajeros corresponsales está acorde con el marco normativo y regulatorio de la SBS.	114,83	164,264	,284	,893
4.	Los Agentes Corresponsales cumplen con las políticas de implementación de acuerdo al BN.	114,82	170,428	-,011	,896
5.	Los cajeros corresponsales cuentan con cobertura en el distrito mencionado.	115,67	153,456	,635	,886
6.	La zonificación en el distrito de San Juan de Lurigancho, está bien distribuido.	115,05	161,429	,326	,893
7.	La conectividad de los cajeros corresponsales en San Juan de Lurigancho es permanente.	114,62	162,608	,509	,890
8.	El tiempo de respuesta para solucionar la demora en cuanto a la calidad del sistema es inmediato.	114,97	156,491	,639	,887
9.	La infraestructura (alumbrado eléctrico, acceso a internet, vías de comunicación, etc.) es una fortaleza para implementar cajeros corresponsales.	115,26	165,917	,139	,897
10.	Los cajeros corresponsales cuentan con alumbrado público permanente	115,24	164,986	,162	,897
11.	El cajero corresponsal tuvo sistema y realizó los servicios bancarios y transacciones que Ud. solicitó.	115,20	171,084	-,058	,901
12.	Cuentan con seguridad cuando se realiza las operaciones en los agentes corresponsales.	115,23	171,932	-,090	,902
13.	El uso de cajeros corresponsales del BN ofrece mayor protección financiera.	115,41	161,938	,432	,891
14.	Se cumple los filtros de protección al consumidor en las operaciones bancarias.	115,20	162,130	,321	,893
15.	La protección financiera de sus ingresos está garantizada por el estado peruano a través del BN.	115,17	164,418	,226	,895
16.	Usted cree que sus depósitos a través de los cajeros corresponsales llegan a su destino.	115,06	160,858	,605	,889
17.	La implementación de los cajeros corresponsales ha generado desarrollo económico al distrito de San Juan de Lurigancho.	114,58	159,110	,635	,888
18.	Cumple con el abastecimiento de los recursos necesario para la atención de los agentes corresponsales.	114,98	158,600	,540	,889
19.	Tiene Ud. confianza al hacer las transacciones en un cajero corresponsal del BN.	115,09	157,684	,538	,889
20.	La capacidad de respuesta del sistema de los cajeros corresponsales del BN es rápida.	115,23	157,563	,602	,888
21.	La transferencia electrónica o depósitos directos se realizan de manera segura.	115,08	153,733	,661	,886
22.	Tienen una cantidad limitada para realizar el depósito a cualquier destino.	115,03	158,953	,572	,888
23.	Considera los requisitos para ser agentes corresponsales.	115,33	153,333	,691	,885
24.	Exige la municipalidad la licencia de funcionamiento	115,20	148,714	,849	,881
25.	Los agentes corresponsales promueven la inserción financiera en el distrito.	115,23	157,563	,602	,888
26.	Las operaciones financieras que realizan los usuarios son parte de la inserción financiera.	115,08	153,733	,661	,886
27.	El BN, cumple con capacitar a los agentes corresponsales	115,03	158,953	,572	,888
28.	El BN, realiza reuniones de coordinación mensual con los agentes corresponsales.	115,33	153,333	,691	,885
29.	El BN, cumple con pagar las comisiones mensuales.	115,20	148,714	,849	,881
30.	Considera Usted que se debe incrementar el costo de la comisión por operación.	115,20	148,714	,849	,881

Tabla 16

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	66	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	66	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Detalle de fiabilidad de la variable inclusión financiera**

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	32

**Detalle de confiabilidad variable inclusión financiera**

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
1.	En su distrito, existen entidades suficientes y disponibles para acceder a servicios financieros.	123,39	143,596	,124	,845
2.	En su distrito el número de agentes es suficiente para acceder a los servicios financieros.	123,98	143,923	,053	,849
3.	Las entidades locales le brindan o prestan los servicios financieros que necesita.	123,79	142,539	,151	,845
4.	El espacio para la operación en los agentes corresponsales es adecuado.	123,77	144,455	,096	,845
5.	Las comisiones que le cobran por los servicios financieros, son asequibles a su bolsillo.	124,62	131,562	,570	,833
6.	En los agentes corresponsales realiza la atención en los horarios establecidos.	124,00	133,323	,513	,835
7.	La proximidad del agente bancario es una ventaja para acceder a servicios financieros.	123,58	137,356	,602	,836
8.	La permanencia de los agentes corresponsales está relacionada a la continuidad de su negocio.	123,70	136,676	,363	,840
9.	El personal que se encuentra en los agentes corresponsales es de manera estable.	124,32	129,728	,585	,832
10.	El domicilio fiscal del agente corresponsal es estable.	124,05	136,598	,477	,837
11.	Utiliza con regularidad el Canal de Atención: cajeros corresponsales o agentes bancarios.	124,32	135,759	,391	,839
12.	Los horarios de atención de los agentes corresponsales brindan una atención continua.	124,20	138,099	,344	,840
13.	El horario de atención de los cajeros corresponsales brinda facilidades para cliente o usuario.	123,92	134,533	,553	,835
14.	El uso el agente corresponsal incrementó las ventas en su negocio.	124,21	139,800	,215	,844
15.	Las instalaciones del agente multired ofrecen comunidad y seguridad.	124,20	135,145	,390	,839
16.	El agente corresponsal cuenta con los equipos y cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio	124,15	141,238	,159	,846
17.	Considera Usted que el tiempo de espera de los agentes corresponsales.	124,18	141,105	,154	,846
18.	La implementación de los equipos como el POF es adecuado.	124,36	136,143	,542	,836
19.	Considera Usted que MC procesos atiende sus solicitudes a tiempo.	124,15	144,684	,018	,850
20.	El BN, atiende su requerimiento en el horario establecido.	124,29	130,116	,549	,833
21.	La comunicación es fluida con personal de servicio.	124,12	139,247	,272	,842
22.	Con el personal responsables de los agentes corresponsal del BN es eficiente.	123,39	143,596	,124	,845
23.	Los reclamos son consecutivos de los agentes corresponsales.	123,98	143,923	,053	,849
24.	Considera Usted que sus reclamos son atendido o resueltos en el tiempo establecido.	123,79	142,539	,151	,845
25.	Se siente satisfecho por la atención que brinda MC procesos.	123,77	144,455	,096	,845
26.	El BN, se preocupa por atender sus necesidades de los usuarios.	124,62	131,562	,570	,833
27.	Las oficinas del BN, son accesibles.	124,00	133,323	,513	,835
28.	La atención que recibe por parte del personal del BN, es óptima	123,58	137,356	,602	,836
29.	Los servicios que brinda el BN, se compromete en mejorar sus deficiencias.	123,70	136,676	,363	,840
30.	El personal del BN, se compromete en mejorar su atención.	124,32	129,728	,585	,832
31.	La caída del sistema se restablece de manera inmediata.	123,70	136,676	,363	,840
32.	El personal de turno, soluciona con rapidez los problemas presentados.	124,32	129,728	,585	,832



## **Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores**

Yo (Nosotros), CABIRA FLOREZ MARIN, CATALINA ANGELA RICRA SIVIPAUCAR estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "AGENTES CORRESPONSALES DEL BANCO DE LA NACIÓN Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2019", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado 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 (asumimos) 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.

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
CABIRA FLOREZ MARIN <b>DNI:</b> 41990832 <b>ORCID</b> 0000-0003-1436-4844	Firmado digitalmente por: CFLOREZM el 30 Jul 2020 10:14:56
CATALINA ANGELA RICRA SIVIPAUCAR <b>DNI:</b> 44270674 <b>ORCID</b> 0000-0003-2697-2716	Firmado digitalmente por: CRICRAS el 30 Jul 2020 10:33:08

Código documento Trilce: 54340