



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores que limitan el crecimiento de la inclusión
financiera en la sede principal del banco de la nación - 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Gino Valentino Severino Fuentes

ASESOR:

Dra. Doris Fuster Guillen

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

Página de jurado

Dr. Edwin Martínez López

Presidente

Dra. Jessica Palacios Garay

Secretaria

Dra. Doris Elida Fuster Guillen

Vocal

Dedicatoria

A mi esposa Liliana, por ser siempre mi soporte y por todo el apoyo que siempre me sabe brindar.

A mi hijo Valentino, por ser el motor que me impulsa a ser mejor cada día.

A mis padres Baltazar y Felicita, porque siempre estuvieron ahí, cada vez que necesité de ellos.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por abrirme sus puertas en este programa de maestría y permitirme adquirir los conocimientos necesarios para enfrentarme a este mundo cada vez más competitivo, además me permitió conocer excelentes maestros y compañeros con los que compartimos conocimientos y sobre todo una gran amistad.

Al Banco de la Nación, por permitirme realizar la recolección de datos, que forman parte esencial de mi investigación, agradezco a cada uno de sus colaboradores, ya que sus minutos brindados contribuyeron a enriquecer este trabajo de investigación.

A todos los profesionales y maestros que, de una u otra manera, han contribuido con sus aportes en la elaboración de todo este trabajo de investigación, en especial a la Dra. Doris Fuster Guillen, por haber compartido de manera loable sus amplios conocimientos.

A mis familiares y amigos, que siempre estuvieron presentes brindándome su apoyo e impulso para poder culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Gino Valentino Severino Fuentes, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 41961082, con la tesis titulada **“Factores que limitan el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del Banco de la Nación – 2016”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de, fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de abril del 2016

.....

Gino Valentino Severino Fuentes

DNI: 41961082

Presentación

La inclusión financiera, consiste en acercar los servicios financieros a todos los segmentos de la población, en el Perú este proceso de inclusión viene mejorado en la última década, producto de los esfuerzos desplegados por el sector público, en especial por el Banco de la Nación, el brazo financiero del estado, que como parte de su política brinda servicios financieros de calidad en cada rincón del país a través de sus red de agencias.

El presente trabajo de investigación abordó de la inclusión financiera, específicamente los factores que limitan su crecimiento en el Banco de la Nación - Sede Principal, así como los indicadores que predominan dentro de cada factor institucional, político y económico, esto con el objetivo de poder mostrar los indicadores más débiles que el Banco tiene que reforzar a través de ciertos ajustes o modificaciones en sus políticas, directivas, planes operativos institucionales o planes estratégicos.

En la búsqueda de cumplir con este objetivo principal, me llevó a planificar esta investigación bajo un enfoque cuantitativo, tipo sustantivo y de nivel explicativo, diseño no experimental, sustentado y fundamentado con datos estadísticos, los cuales fueron recogidos de una muestra de 292 trabajadores del Banco de la Nación, estos datos fueron procesados por el software estadístico SPSS v.22 y los resultados obtenidos fueron interpretados, contrastados y discutidos, de acuerdo a nuestra teoría contenida en los capítulos contenidos en mi tesis.

Al respecto paso a describir la tesis, la cual está formada de ocho capítulos. En el capítulo I, Introducción, se mencionan los antecedentes nacionales e internacionales, el fundamento teórico, principio teórico, enfoque teórico, las características, elementos e indicadores de la inclusión financiera, también se describe la realidad problemática, la formulación del problema, la hipótesis y los objetivos. En el capítulo II, encontramos el Marco Metodológico, en donde se detalla lo concerniente a la operacionalización de variables, metodología, población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los métodos de análisis de datos y consideraciones éticas. En el capítulo III, Resultados de la

investigación, en el capítulo IV, Discusión de resultados, en el capítulo V, Conclusiones, en el Capítulo VI, Recomendaciones, en el Capítulo VII, Referencias, en el Capítulo VIII, se muestran los apéndices.

Las fuentes utilizadas en esta investigación, han sido extraídas de anteriores trabajos que tratan aspectos similares al tema de investigación elegido, dicha relación de fuentes se encuentra en las referencias.

Finalmente, estimados miembros del jurado, pongo a sus disposición esta investigación, la cual es producto de la dedicación de muchas horas, esperando haber cumplido en con los objetivos propuestos respecto al problema planteado.

Índice

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. INTRODUCCIÓN	
Antecedentes nacionales	16
Antecedentes internacionales	17
Fundamento Teórico	21
Principio teórico	23
Enfoque teórico	24
Elementos de la inclusión financiera	25
Indicadores de la inclusión financiera	26
Definiciones de la variable	27
Dimensiones de la variable	27
Marco conceptual	28
Justificación	29
Realidad problemática	30
Formulación del problema	31
Hipótesis	32
Objetivos	33
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	35
2.2 Metodología	38
2.3 Tipo de estudio de la investigación: Sustantivo	39
2.4 Diseño de la investigación: No experimental	39

2.5. Población	39
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.7 Métodos de análisis de datos	48
2.8 Consideraciones éticas	49
III. RESULTADOS	50
3.1. Descripción	51
3.2 Prueba de hipótesis	54
3.2.1 Hipótesis general	55
3.2.2 Primera hipótesis específica	58
3.2.3 Segunda Hipótesis específica	62
3.2.4 Tercera hipótesis específica	66
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	77
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	81
APÉNDICES	
Apéndice A. Matriz de consistencia	85
Apéndice B. Instrumentos	86
Apéndice C. Certificados de validez	92
Apéndice D. Base de datos de la encuesta piloto	98
Apéndice E. Carta dirigida a la institución	108
Apéndice F. Artículo Científico	109

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.	36
Tabla 2. Personal del Banco de la Nación – Sede Principal	40
Tabla 3. Ficha técnica	42
Tabla 4. Análisis de fiabilidad de los Factores que limitan el crecimiento de la Inclusión Financiera.	45
Tabla 5. Análisis de la varianza total explicada de los Factores que limitan el crecimiento de la Inclusión Financiera.	46
Tabla 6. Matriz de Componentes sobre los Factores que limitan el crecimiento de la Inclusión Financiera	47
Tabla 7. Prueba de Kaiser-Meyer-Olkin y Bartlett sobre los Factores que limitan el crecimiento de la Inclusión Financiera	47
Tabla 8. Baremos de las variables	48
Tabla 9. Factores que limitan el crecimiento de la Inclusión Financiera en la Sede Principal del Banco de la Nación – 2016	51
Tabla 10. Factor institucional que limita el crecimiento de la Inclusión Financiera en la Sede Principal del Banco de la Nación – 2016	52
Tabla 11. Factor político que limita el crecimiento de la Inclusión Financiera en la Sede Principal del Banco de la Nación – 2016	53
Tabla 12. Factor económico que limita el crecimiento de la Inclusión Financiera en la Sede Principal del Banco de la Nación – 2016	54
Tabla 13. Prueba de normalidad de los datos	55
Tabla 14. Coeficientes de la regresión logística de los factores que limitan el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del Banco de la Nación – 2016.	56
Tabla 15. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor institucional que limitan el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del Banco de la Nación – 2016.	60

Tabla 16. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor político que limitan el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del Banco de la Nación – 2016.	64
Tabla 17. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor económico que limitan el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del Banco de la Nación – 2016.	68

Índice de figuras

Figura 1. Elementos de la inclusión financiera.	26
Figura 2. Fórmula para calcular la muestra.	40
Figura 3. Fórmula de alfa de Cronbach	43
Figura 4. Factores que limitan el crecimiento de la Inclusión Financiera en la Sede Principal del Banco de la Nación - 2016.	51
Figura 5. Factor institucional que limita el crecimiento de la Inclusión Financiera en la Sede Principal del Banco de la Nación – 2016	52
Figura 6. Factor político que limita el crecimiento de la Inclusión Financiera en la Sede Principal del Banco de la Nación - 2016.	53
Figura 7. Factor económico que limita el crecimiento de la Inclusión Financiera en la Sede Principal del Banco de la Nación - 2016.	54
Figura 8. Pesos de los factores que limitan el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del Banco de la Nación – 2016.	57
Figura 9. Pesos de los indicadores dentro del factor institucional que limitan el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del Banco de la Nación – 2016.	61
Figura 10. Pesos de los indicadores dentro del factor político que limitan el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del Banco de la Nación – 2016.	65
Figura 11. Pesos de los indicadores dentro del factor económico que limitan el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del Banco de la Nación – 2016.	68

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar cuál es el factor predominante que limita el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del banco de la nación, además de establecer el indicador predominante dentro de cada factor institucional, político y económico.

Esta investigación fue desarrollada utilizando el paradigma positivista, un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio sustantivo, un diseño de investigación no experimental y un método de investigación hipotético deductivo. En este estudio participaron 292 personas, las cuales fueron encuestadas y el análisis de los datos recogidos se realizó con el software estadístico SPSS versión 22, para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach y para el análisis confirmatorio se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov, con lo que se determinó que son datos no normales y se utilizó el estadístico no paramétrico y una regresión logística.

El trabajo de investigación demostró que el factor predominante que limita el crecimiento de la inclusión financiera en la sede principal del Banco de la Nación, es el factor económico, por lo que se rechaza la hipótesis general de la investigación y se concluye que este factor necesita mejorar, ya que sus indicadores demuestran cierta debilidad.

Palabras claves: Factores que limitan la inclusión financiera, factor institucional, factor político y factor económico.

Abstract

This research aims to determine which is the predominant factor limiting the growth of financial inclusion in the headquarters of the Banco de la Nacion, besides establishing the predominant indicator within each institutional, political and economic factor.

This research was developed using the positivist paradigm, a quantitative approach, the type of substantive study, a non-experimental research design and method of deductive hypothetical research. This study involved 292 people, which were surveyed and analysis of the collected data was performed using the statistical software SPSS version 22 for the reliability of the instrument Cronbach's alpha was used and for confirmatory analysis normality test was used Kolmogorov - Smirnov, which was determined non-normal data and nonparametric statistical and logistic regression was used.

The research showed that the predominant factor limiting the growth of financial inclusion in the headquarters of the National Bank, is the economic factor, so that the general research hypothesis is rejected and it is concluded that this factor needs improve, as their indicators show some weakness.

Keywords: Factors limiting financial inclusion, institutional factor, political factor and economic factor.