



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Productos bancarios y la inclusión financiera en una
entidad financiera pública, San Juan de Lurigancho, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Magno Fabian Eduardo Ericson (orcid.org/0000-0002-8387-8497)

ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis queridos padres Juvita y Pedro por su apoyo constante y ejemplo de vida.

Agradecimiento

Agradezco a mis profesores de la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo por su dedicada labor en impartir sus conocimientos y experiencia profesional en la formación de buenos profesionales.

Índice de Contenidos

Pág.

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	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticos de la variable Productos bancarios	27
Tabla 2 Estadísticos de la variable Inclusión Financiera.....	28
Tabla 3 Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Productos bancarios	29
Tabla 4 Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable Productos bancarios.....	30
Tabla 5 Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Inclusión Financiera	31
Tabla 6 Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable Inclusión Financiera	32
Tabla 7 Prueba de Normalidad de las Variables Productos Bancarios e Inclusión financiera.....	33
Tabla 8 Prueba de Rho de Spearman de Correlación de las Variables Productos Bancarios y la Inclusión Financiera	34
Tabla 9 Prueba de Correlación de la dimensión Ahorro y la Inclusión Financiera	36
Tabla 10 Prueba de Correlación de la dimensión Crédito y la Inclusión Financiera	37
Tabla 11 Prueba de Correlación de la dimensión Servicio y la Inclusión Financiera	38
Tabla 12 Prueba de Correlación de la dimensión Canales y la Inclusión Financiera	39

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Interpretación de los valores del Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.....	35
---	----

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo determinar la existencia de la relación entre la inclusión financiera y los productos bancarios en una Entidad Financiera Pública ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022. La investigación responde a la temática de como los pobladores en condición de vulnerabilidad no tienen acceso a los servicios bancarios, bajo el supuesto que los productos bancarios no son los adecuados para la debida inserción a la dinámica financiera.

El aspecto metodológico del estudio tuvo un diseño de investigación no experimental y se basó en el enfoque cuantitativo, desarrollando un tipo de investigación básica, siendo el nivel de estudio correlacional de corte trasversal. La muestra fue de 167 ciudadanos en condición de vulnerabilidad del distrito de San Juan de Lurigancho. Los instrumentos utilizados para la recolección de la información fueron adaptados y validados por un grupo de expertos, estos instrumentos cumplieron los estándares de confiabilidad de los estadísticos de Alfa de Cronbach.

Luego de ejecutar el trabajo de campo y efectuar los resultados de la investigación, estos confirmaron las hipótesis generales y específicas planteadas, logrando afirmar que existe una relación positiva y alta entre la inclusión financiera y los productos bancarios, arrojando un Rho de Spearman de 0.896 denotando una asociación fuerte.

Palabras Clave: Inclusión Financiera, Productos Bancarios, Acceso Financiero, Uso financiero, Calidad financiera.

Abstract

The objective of this thesis is to determine the existence of the relationship between financial inclusion and banking products in a Public Financial Entity located in the district of San Juan de Lurigancho, 2022. The research responds to the theme of how the inhabitants in condition of vulnerability do not have access to banking services, under the assumption that banking products are not adequate for proper insertion into the financial dynamics.

The methodological aspect of the study had a non-experimental research design and was based on a quantitative approach, developing a type of basic research, with a cross-sectional correlational study level. The sample consisted of 167 citizens in a vulnerable condition from the district of San Juan de Lurigancho. The instruments used for data collection were adapted and validated by a group of experts, these instruments met the reliability standards of Cronbach's Alpha statistics.

After executing the field work and carrying out the results of the investigation, these confirmed the general and specific hypotheses raised, managing to affirm that there is a positive and high relationship between financial inclusion and banking products, yielding a Spearman's Rho of 0.896 denoting a strong association.

Keywords: Financial Inclusion, Banking Products, Financial Access, Financial Use, Financial Quality.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial observamos el papel que desempeña el sistema financiero como parte del sistema económico mundial. Este sistema financiero ha realizado un papel fundamental en el crecimiento de todas las economías del mundo, gracias a la intermediación financiera; pero a través de los años el acceso a este sistema financiero ha sido limitado siendo solo admisible a la economía formal, dejando de lado a los sectores vulnerables de la sociedad limitando su acceso mediante barreras de corte estructural y superficial, así como la posibilidad de brindar opciones de crecimiento económico para los más desfavorecidos.

Este fenómeno de falla de mercado se presenta en la mayoría de los países en desarrollo como lo establece (Demirguc-Kunt et al., 2018). Esta problemática es abordada por diversos organismos internacionales, entre ellos el Banco Mundial quien ha identificado a la inclusión financiera como un mecanismo que puede reducir la pobreza e incrementar las oportunidades en las zonas donde no se brinda el acceso, es así que dentro de la gestión de políticas públicas que recomienda esta institución a los países del mundo, se sugiere generar condiciones que incrementen el acceso al sistema financiero por parte de la población en situación de vulnerabilidad.

Uno de los aspectos de las causas de la inclusión financiera se da por el lado de los ofertantes de servicios financieros, es decir de los productos bancarios que son ofrecidos a esta población vulnerable, los cuales deben reunir requisitos de accesibilidad, de menor costo, acceso geográfico comercialización y evaluación de riesgos como lo analiza Sánchez & Palacio (2021) en su investigación sobre el efecto y causa de la inclusión financiera.

La inclusión financiera vista a nivel mundial tiene una prioridad reconocida en las políticas públicas de cada país debido a que al lograr mejorar el acceso al sistema financiero de las personas en situación de pobreza, se generan oportunidades de lograr los objetivos de desarrollo sostenible como los planteados por el Banco Mundial y organismos internacionales, los cuales son la reducción de la pobreza, mejora de indicadores de salud y el bienestar, mejorar la educación, mejorar el crecimiento económico, reducir las desigualdades y la igualdad de género otras.

A nivel internacional países como México ya muestran efectos positivos de la inclusión financiera, como lo menciona el estudio de Reyna (2020) quien realiza un estudio de siete años a partir del año 2000 donde analizan los efectos positivos de la inclusión financiera en su país, observando que hubo un incremento en el ingreso y ahorro de las poblaciones vulnerables. Estos resultados favorables en la reducción de la pobreza también abordados en estudio de Gaxiola Laso et al. (2020) quienes analizan las oportunidades formadas al mejorar el acceso al sistema financiero de las poblaciones menos favorecidas. Las políticas públicas de este país vecino son favorables, contemplándose en un soporte estadístico del avance de cómo se mejora con la inclusión financiera, así se muestra el panorama de la encuesta nacional de inclusión financiera mexicana CNBV, (2020) promovida por su órgano rector CNBV Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Según el estudio de Vargas (2021) sobre la inclusión financiera en Latinoamérica y el Perú en el contexto de la pandemia COVID 19 nuestra limitada cobertura jugó un papel en contra de los más vulnerables, pues no tuvieron la ayuda económica por parte del Estado de forma oportuna por la limitante financiera, así también quedaron rezagados al acceso financiero por no contar con sistemas de identificación de estos grupos vulnerables.

En nuestro país se incentivan políticas públicas de incrementar la inclusión financiera mediante el ENIF que viene a ser la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, donde se integran acciones del MIDIS, MEF, Banco de la Nación, SBS, BCRP.

A nivel institucional tenemos que una de las funciones de la institución financiera estatal, sustentada por ley es el de resguardar el tesoro público; teniendo también como deber, el orientar sus productos hacia una inclusión financiera de la población vulnerable que no tiene acceso al sistema financiero. Siendo así, que los productos bancarios ofertados dicha entidad financiera estatal deberían de generar alguna relación en la inclusión financiera, teniendo que ofrecer a las poblaciones vulnerables mejores condiciones de calidad en los productos ofertados.

El distrito de San Juan de Lurigancho es uno de los más poblados en el Perú, concentrando más de un millón de habitantes; esta población incluye también a la población vulnerable en situación de pobreza que requiere estar incluida en el

sistema financiero. Según Quincho Rojas (2021) establece la situación en la última emergencia sanitaria que la población estuvo desconectada del sistema financiero limitándose a no poder acceder de manera oportuna a las ayudas sociales que se promovieron.

Mediante el contexto global presentado podemos formular la siguiente interrogante. ¿En qué medida se relacionan de los productos bancarios y la Inclusión Financiera en una entidad financiera pública, San Juan de Lurigancho, 2022? Dando lugar a las interrogantes específicas

¿Cómo se relaciona los productos de ahorro de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022?

¿Cómo se relaciona los productos de crédito de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022?

¿Cómo se relaciona los servicios financieros de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022?

¿Cómo se relaciona los canales financieros de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022?

La justificación de la investigación es de índole teórico pues al lograr conocer la relación de los productos bancarios de una entidad financiera pública y la Inclusión financiera podremos confirmar la relación de estas variables complementando la teoría financiera en el ámbito público, debido al impacto que genera en la disminución de los índices de pobreza.

El aporte científico es el de innovar políticas públicas en la ciencia de la gestión pública que ayuden al bienestar de las poblaciones vulnerables, reduciendo los niveles de pobreza y generando oportunidades a estas poblaciones.

La relevancia social también es de suma importancia, debido a que al comprender la relación de las variables podemos prevenir contextos como los ocurridos en la pandemia de Covid19, en la cual no se pudo dar el apoyo económico de manera oportuna a la población en situación de necesidad por el motivo de la baja inclusión al sistema financiero.

La justificación institucional de la investigación es que se podrán plantear de

forma precisa las políticas internas de la institución financiera estatal para poder lograr sus objetivos institucionales que son planteados como prioridad en las Políticas Públicas que le correspondan.

Los objetivos de la investigación serán el de conocer la relación de los productos bancarios y la Inclusión Financiera en una entidad financiera pública, San Juan de Lurigancho, 2022. Dando lugar a los objetivos específicos de evaluar la relación de los productos de ahorro de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022. Evaluar la relación de los productos de crédito de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022. Evaluar la relación de los servicios financieros de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022. Evaluar la relación de los canales financieros de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.

La hipótesis de la presente investigación será que existe una relación directa entre los productos bancarios y la Inclusión Financiera en de una entidad financiera pública, San Juan de Lurigancho, 2022. Teniendo así las hipótesis específicas:

Existe una relación directa entre los productos de ahorro de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022. Existe una relación directa entre productos de crédito de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022. Existe una relación directa entre los servicios financieros de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022. Existe una relación directa entre los canales financieros de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Podemos tomar en cuenta los antecedentes de la investigación en el ámbito nacional a Nuñez & Sifuentes (2019) quienes realizan un estudio sobre las Fintech en el Perú, los autores tienen como objetivo demostrar la relación de las tecnologías digitales y la inclusión financiera, de cómo es que beneficiaría la adecuación de un programa de fintech en el logro de objetivos, de lograr la mayor inclusión financiera. La metodología utilizada fue del enfoque cualitativo de tipo fenomenológico que busca llegar a entender al fenómeno en cuestión. La investigación da como resultado las siguientes conclusiones, que en el Perú existe un nivel bajo de inclusión de la población vulnerable; que la tecnología en servicios financieros logra una reducción de la exclusión financiera, mejorando las condiciones de vida de la población en situación de pobreza.

También tenemos la investigación de carácter nacional al estudio realizado en Junín en el cual se tiene como objetivo demostrar el análisis causa efecto de los productos y servicios financieros frente a la inclusión financiera. Para Granados (2017) se propone como objetivo demostrar esta relación de causalidad entre la oferta bancaria y la inclusión financiera, teniendo como metodología de investigación el método inductivo-deductivo, analítico-sintético, con un diseño en la investigación que se realizó con información de corte transversal, la población objetivo estuvo conformada por las personas beneficiarias de programas sociales. Es así que la investigación concluye que si existe una relación causa efecto entre las variables de estudio, además se presenta nivel de explicación del 98%. Otra conclusión fue que los servicios financieros resultaron tener una relación directa con el fenómeno económico de la inclusión financiera.

Otra investigación realizada por Smith (2021) quien realiza el estudio que tuvo como objetivo analizar las implicancias de la variable inclusión financiera relacionada con el empleo, este de carácter informal en el contexto de pobreza monetaria. La metodología utilizada es el enfoque cuantitativo deductivo de carácter explicativos, puesto que se utilizan métodos econométricos FGLS con efectos fijos llamados FGLS. Las conclusiones a las que llega el autor son que un incremento de la inclusión de las personas vulnerables en los departamentos del Perú lograría una reducción de la pobreza monetaria de los mismos con una reducción del

empleo informal.

Tenemos a García (2019) quien realiza una investigación sobre las Fintech y la inclusión financiera, de cómo estas tecnologías ayudan a reducir la pobreza, así como la informalidad, el objetivo de la investigación es el de demostrar la relación que existe entre las Fintech y la reducción de la pobreza. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, explicativo. Las conclusiones a las que llega el autor son que existe una relación directa entre la generación de tecnología digital aplicada a la inclusión financiera y la reducción de la pobreza.

También tenemos a Salas (2021) quien realiza una investigación acerca de los factores de éxito y que relación guarda con la inclusión financiera, el estudio tuvo como objetivo demostrar que existe una relación entre estas variables el cual tuvo como población objetivo a los usuarios del Banco de la Nación de la Región Arequipa. La metodología a utilizar fue de enfoque cuantitativo, de un nivel básico y con un diseño de tipo no experimental; cabe resaltar la relación correlacional de las variables. Las conclusiones a las que se llegaron fueron de confirmar las hipótesis propuestas de la relación de las variables, para ello se contó con una muestra de 218 colaboradores. El coeficiente de correlación fue de 0.507 el R_o de Spearman con una probabilidad menor al 0.05 que indica el nivel de correlación positiva entre las variables.

Los resultados de Zamalloa (2017) sobre inclusión financiera donde analiza con un enfoque multidimensional, llegando a afirmar que, si bien es cierto que el diseño de productos bancarios competitivos mejora el nivel de inclusión financiera, también existen otros factores que no son contemplados en los modelos teóricos financieros como son la educación, la riqueza, el acceso a servicios públicos y factor poblacional, pero sobre todo es importante demarcar la regulación financiera. La metodología utilizada fue bajo el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, a un nivel correlacional causal, siendo los datos de corte longitudinal utilizando los censos de 1993 y 2007 con 719 observaciones, llegando a la conclusión que las variables propuestas explican a la inclusión financiera en el Perú para el rango de tiempo, ratificado sus resultados mediante la regresión el cual obtuvo un resultado de un R squared de 0.7081 y un nivel de significancia cercano a cero. En términos generales un modelo robusto.

Entre las investigaciones realizadas a un nivel internacional podemos mencionar en España a Sánchez & Palacio (2021) quienes realizaron una investigación sobre la relación de causa y efecto de la exclusión e inclusión social y financiera a un nivel teórico, teniendo como objetivo evidenciar las líneas de investigación de estudio que ayuden a reducir la desigualdad sobre todo de los grupos vulnerables. La metodología en la cual se basan los autores es de una reflexión teórico – conceptual, para tal efecto cuenta con una revisión de la literatura científica. El estudio lo componen cuatro categorías entre las cuales inicia con un estudio de los fundamentos teóricos de la inclusión financiera; en una segunda parte continua con un análisis teórico de la relación causa efecto, la tercera parte trata de los hallazgos, para concluir el último apartado se analizan las limitaciones de la investigación.

La investigación también tuvo como conclusión resaltar la relación de similitud en temas sensibles de la inclusión/exclusión financiera y de la inclusión/exclusión social; identificando como efectos a partir de excluir como son la pobreza, desigualdad bajo nivel de vida y a partir de la inclusión efectos como mejor calidad de vida, desarrollo oportunidades entre otros. Entre otras causas de este fenómeno son la falta de cultura financiera, problemas con la calidad de productos de las instituciones financieras, pésimas prácticas comerciales, débil acceso a la tecnología, bajos ingresos, inmigración.

En el ámbito social tenemos que indicadores de pobreza desempleo y brechas sociales. Para terminar el autor concluye también que la exclusión financiera incrementa la desigualdad de la pobreza, más aún en poblaciones vulnerables que no acceden a servicios y productos financieros. Existe una relación directa y positiva entre la inclusión financiera y social que producen un efecto directo en el desarrollo de la economía y a nivel social.

Adicionalmente un estudio realizado en Colombia, realizado por Isabel Rodríguez-Lozano (2017) cuyo objetivo fue de analizar la situación y evolución de la inclusión financiera desde el punto de vista de la eficiencia relativa, para ello utiliza la metodología del análisis envolvente de datos, que viene a ser una metodología matemática de programación lineal, es decir busca encontrar que entidad será eficiente y en qué periodo. Las conclusiones a la que llega el autor es

que se presenta una disminución de los niveles de inclusión financiera, teniendo una desmejora en el análisis relativo de la evolución de esta variable.

También tenemos el estudio realizado en Argentina sobre la sustentabilidad de las instituciones financieras y su compromiso con la inclusión de las poblaciones vulnerables al sistema financiero; esta investigación fue realizada por Palacios & Coppa (2017) quienes tienen como objetivo analizar el desempeño sostenible de las entidades financieras argentinas frente al impacto que generan a la comunidad en la inclusión financiera. La Metodología adoptada fue el estudio de casos, a nivel cualitativo y cuantitativo, el estudio inductivo se centra en la calidad de la información de los informes de sustentabilidad. La conclusión a la que llegaron los autores es que las instituciones financieras no precisan los temas de inclusión, las empresas financieras se encuentran por debajo del promedio que mide la precisión y la completitud; existe una baja inversión en la comunidad, existe poca disponibilidad de productos financieros para las personas de ingresos bajos.

Otra investigación de índole internacional referente al tema de estudio lo realiza Carballo & Dalle-Nogare (2019) quien estudia la temática de tecnologías financieras o llamadas Fintech y la implicancia en la inclusión financiera, para ello realiza una revisión de la literatura sobre todo microfinanciera, realizando como metodología el estudio de casos, el autor llega a la conclusión de acuerdo a los estudios realizados en México, Chile y Perú que se han realizado importantes avances en el desarrollo tecnológico digital, pero que aún no se llegan a reducir las brechas entre la población vulnerable de estos países. Para Xie & Zhu (2022) el uso de las Fintech incrementa el valor marginal de asignación de capital entre las empresas del sector productivo.

Así mismo en México tenemos la investigación de Gómez Rodríguez et al. (2021) quienes realizan un análisis de tres variables económicas que son el crecimiento económico, la estabilidad económica y la inclusión financiera, este estudio es de carácter macro ya que realiza un análisis con una muestra de 71 países en un lapso de tiempo de 10 años. La metodología a utilizar en esta investigación fue el enfoque cuantitativo, estableciendo un modelo econométrico de datos de panel, teniendo al crecimiento económico como una variable dependiente y como variables independientes a las variables inclusión social y estabilidad

financiera sumando el termino de error.

Las variables incluidas en el estudio fueron el crecimiento de numero de ATMs, depósitos, liquidez, inflación, regulación, en el periodo desde el año 2006 al 2017 con países de similares características económicas, para poder validar los resultados se toma en consideración las pruebas de Hansen Sragan. El método de estimación fue el método MMG.

Los resultados obtenidos luego del proceso estadístico econométrico fueron la significancia del modelo, así como validar la relación causa efecto entre las variables, es decir que una expansión de la variable inclusión social desarrolla procesos de crecimiento económico. Otra evidencia es que ante momentos de crecimiento económico puede generarse momentos en los cuales los individuos puedan generar ahorros significativos.

La inclusión financiera se encuentra muy relacionada con los procesos de digitalización, puesto que llevar a una campo informático los proceso y procedimientos resultan beneficiosos para los integrantes de la dinámica financiera que son los bancos y los usuarios; el tiempo requerido para las operaciones financieras se reduce originando menores costos para los bancos; así Gupta & Kanungo (2022) llaman base de la pirámide a este segmento de la población que no accede a ingresar al sistema financiero, identificando un gran segmento potencial de mercado, esta realidad la plantea en países en vías de desarrollo.

La inclusión financiera es un fenómeno a nivel mundial y no aislado de los países en vía de desarrollo como lo resalta el estudio de Chen et al. (2022) quien encuentra que existe una relación entre la eficiencia energética y la inclusión financiera, en la investigación que plantea determinar los factores de la eficiencia energética como son la investigación y desarrollo, recursos energéticos renovables, la producción industrial, la apertura comercial y la inclusión financiera. Este estudio se desarrolló en EEUU en un horizonte de 1990 al 2020.

Existen países que han aplicado políticas para mejorar la inclusión financiera, es el caso de Camboya quien bajo los parámetros de limitar las tasas de interés para favorecer el acceso a las microfinanzas, tuvo como impacto el sinceramiento de otros costos adherentes a las operaciones financieras, estos estudios fueron realizados por Heng et al. (2021). Los nuevos costos formaron parte de la barrera

de nuevos factores para la inclusión financiera, ocasionando contracción de los demandantes de servicios financieros.

En la India se realizó un estudio de desmonetización planteado por Ray (2017) donde se observó la evolución del dinero digital, es decir los pagos sin efectivo. Estos pagos se incrementaron logrando que estas poblaciones faciliten sus transacciones con el uso del dinero móvil. Por otro lado, un estudio realizado en Kenia muestra la influencia del dinero móvil en el crecimiento económico de ese país, así como la dinámica que ofrece, Nyasimi (2016) también recomienda el incremento de políticas públicas que orienten a incluir a los grupos marginados por este sistema financiero.

Como lo afirma Senyo et al. (2021) en su investigación realizada en Ghana, el dinero móvil representa mejoras significativas en la inclusión financiera. El autor manifiesta la importancia del diseño de los productos bancarios en función al origen social y económico de los usuarios, se enfatiza una la tipología de los usuarios respetando el uso, la intención de conducta y la cobertura precio servicio.

La importancia de la digitalización de los productos bancarios representa una mejora en los indicadores de la inclusión financiera. Para Jameaba (2020) las TICs y la Big Data representan estabilidad financiera reduciendo los riesgos de operatividad dando un soporte a las Fintech. La solidez de la infraestructura virtual genera posibilidades de mejorar los productos bancarios.

Según Schoofs (2022) en su investigación realizada en Ruanda otro factor trascendental en la inclusión financiera es el aspecto de la educación en temas de finanzas o la llamada cultura financiera, la cual juega un papel importante tanto en créditos como otras operaciones financieras. Para Kaiser et al., (2021) la educación financiera conlleva a efectos positivos sobre la inclusión financiera.

La inclusión financiera como fenómeno económico social puede ser vista desde diferentes ópticas, es así que para Pal et al. (2022) en su investigación realizada en la India analiza el rol que representa las mujeres en cuanto a la toma de decisiones y su labor en el sistema económico social, respecto al empoderamiento de sus decisiones y participación. Estos generan efectos positivos en cuanto a mejora de ingresos y ahorros cuando participan de la dinámica financiera.

Según Demir et al. (2022) quien realiza una investigación en 160 países bajo la metodología de la regresión de cuantiles, concluye que las imperfecciones del mercado, las segmentaciones y los costos de transacción impiden que las personas en situación de pobreza no puedan acceder al sistema financiero, limitando sus oportunidades. La investigación resalta el papel de las Fintech en la reducción de desigualdades en los ingresos.

La investigación realizada por Alnabulsi & Salameh (2022) en Jordania tuvo como objetivo el de encontrar la relación entre las variables estrategia de inclusión financiera y el desarrollo económico, para lo cual utilizó en su metodología un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, con una muestra de 286 directivos, dicha muestra se sometió al análisis del estadístico KMO. Logrando reflejar en los resultados una distribución normal para las variables en estudio. Así mismo el resultado de la investigación arroja que existe un 55.9% de relación entre las dos variables y realizando un análisis causal con el crecimiento económico, los autores concluyen que existe un efecto significativo entre la estrategia de inclusión financiera y el aumento de la tasa de crecimiento económico.

En Ghana un estudio realizado por Immurana et al., (2021) quienes buscan establecer una relación entre las variables inclusión financiera y la elección de eliminación de residuos sólidos, utilizando una metodología bajo el enfoque cuantitativo, de nivel correlacional causal; para lo cual toman como información de base a la encuesta de niveles de vida de Ghana 2017. La investigación utiliza la econometría de una regresión probit multinomial, teniendo como resultado que las variables tienen un nivel de correlación negativa de -0.52 con un nivel de significancia menor al 1%, es decir que la inclusión financiera está asociada a una disminución de la probabilidad de utilizar algún método de eliminación de residuos.

La inclusión financiera al ser un fenómeno sujeto a muchos contextos en la gestión pública, sobre todo de carácter ideológico en los gobiernos de turno de los diferentes países tiene diferentes resultados, como lo afirma de Jong et al. (2022) quien realiza un estudio del efecto de la ideología política en la inclusión financiera, para tal fin utiliza información de 65 países, encontrando que existe mayor inclusión en países de regímenes de derecha que en los países de regímenes de izquierda. La inclusión financiera es un fenómeno que también abarca el componente de

educación, según Mahmood-ur-Rahman (2022) la educación fomenta el pago electrónico, y uso de medio alternos.

Una nueva forma de intermediación vinculada a la inclusión financiera y alterna a los productos financieros es el Crowdfunding, que es la intermediación sin la intervención de la banca, sino con inyección de liquidez por parte de colaboradores quienes financian a los prestamistas. La investigación de Baber (2021) sobre la relación de la posición de la inclusión financiera y las Fintech en países de Europa tuvo como resultado afirmar la relación directa de estas variables pues incrementando las plataformas de crowdfunding se incrementaron los niveles de inclusión financiera. Para lograr estos alcances se utilizó la metodología bajo el enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional, los datos fueron tomados del informe Global Findex 2017 de 28 países europeos.

El estudio propuesto por Widyarti et al. (2021) en Indonesia propone que los efectos que produce la inclusión financiera son beneficiosos puesto que estimula el incremento de crecimiento de las pequeñas y microempresas en el rango del periodo 2010 al 2017. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo a un nivel correlacional causal, planteándose un modelo econométrico, el cual demostró una razonabilidad de 0.896 siendo un valor muy significativo, logrando demostrar las virtudes potenciales de la inclusión financiera en el crecimiento del aparato productivo. Para Nizam et al. (2020) quien estudia los efectos de la inclusión financiera y las empresas manufactureras en Malasia, Filipinas y Vietnam; se generan efectos positivos en este sector, estos fueron contrastados con la información de la encuesta de 513 empresas manufactureras del banco mundial 2017, estableciéndose un modelo econométrico de crecimiento que luego de regresiones conllevaron a contrastar la relación de crecimiento gracias al aumento del nivel de inclusión financiera

Polloni-Silva et al., (2021) investiga sobre la relación causal de la inclusión financiera sobre la pobreza y la desigualdad en 13 países de América Latina bajo la metodología del enfoque cuantitativo, con un análisis inferencial de datos de panel no balanceados, lo que le otorga como resultado es la existencia de un relación inversa, pues al mejorar los niveles de inclusión financiera caen los niveles de pobreza y desigualdad, siendo una herramienta de política eficiente para la

mejora del desarrollo del ser humano.

La inclusión financiera es un fenómeno que abarca a todos los países y zonas del mundo, como es el caso del gigante país de China quien comenzó a potenciar la inclusión a partir de la década del noventa orientándose a brindar acceso a las poblaciones vulnerables, así como a las pymes. El estudio realizado por W. Chen & Yuan (2021) analiza de forma panorámica el desarrollo de esta variable, la cual ha sido abordada desde hace más de 30 años, estimulando los canales de atención digitales, operaciones bancarios por internet, desarrollando las microfinanzas por internet, fortaleciendo los productos bancarios orientados a incluir a todos los segmentos, sumado al boom tecnológico de esta nación. Es importante en el análisis el papel institucional de entidades financieras tanto públicas como privadas orientadas a prestar servicios que sumen a la dinámica financiera y económica.

La investigación de Mhlanga (2021) sobre los factores de la inclusión financiera en Zimbabue, en la población vulnerable agrícola arrojo como resultado que no solo basta contar con cuentas de ahorro activas por parte de los clientes, sino que estas deben ser utilizadas pues no se estaría garantizando una verdadera inclusión financiera. La metodología a utilizar fue un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional causal, el cual se basó en buscar los determinantes de la inclusión financiera, estableciendo un modelo logit multinomial, logrando obtener un nivel de correlación positiva de 0.8 con un nivel de significancia menor al 5%.

Según Adil & Jalil (2020) en su aporte teórico conceptualiza a dicha variable como un fenómeno multidimensional, el cual a lo largo de las últimas décadas se ha tratado de medirse. Uno de los teóricos es Honohan (2008) quien dimensiona la variable como densidad poblacional, tasa de dependencia por edad y el ingreso nacional. Por su lado Kumar (2013) estableció que la variable se dimensiona en nivel de red de sucursales, accesibilidad y región geográfica en ciertos segmentos de la población.

La rentabilidad de los bancos es afectada por la inclusión financiera, de acuerdo a Al-Eitan et al. (2022), quien realiza un estudio de los efectos que produce la inclusión financiera en la banca en Jordania, en el cual mediante el análisis de dato panel de banco islámicos del 2009 al 2019 determina que existe una relación negativa entre el número de tamaño de créditos y el tamaño de depósitos, es decir

que los bancos deben de motivar a los usuarios a diversificar los activos, promoviendo también el uso de los servicios financieros. La innovación tecnológica juega un papel importante.

Para poder abordar la investigación es preciso revisar las teorías y enfoques de la inclusión financiera, así como de los productos bancarios.

La teoría de Adam Smith en 1776 plasmada en su obra *La riqueza de las naciones* da como origen a una etapa de la economía mundial, la cual fundamenta el bienestar de la población en base a su crecimiento económico, dando suma importancia a la división del trabajo, su especialización y a las leyes del libre mercado, es decir que ante cualquier distorsión originada en la oferta o demanda que genere un desequilibrio en el mercado, esta distorsión se ajusta o normaliza por sí sola gracias a las fuerzas del mercado, lo que la llamó la mano invisible llegando nuevamente al equilibrio general de mercado. El modelo de libre competencia supone que existen equilibrio en los mercados de bienes y servicios, entendiéndose como equilibrio al uso pleno de los factores de producción; esta premisa se asume también en el mercado de dinero.

Las fallas del mercado describen a los desequilibrios que se producen en los mercados, es decir las consecuencias negativas ante la deficiente asignación de los recursos como son cuando se presenta la inestabilidad en los ciclos de la economía, los bienes públicos, la competencia imperfecta, la distribución desigual de los ingresos y las externalidades. Los teoremas de Ronald Harry Coase 1960 fundador del análisis económico del derecho establece los costos de transacción que se asignan al definir los precios de mercado y que si los derechos de propiedad están bien definidos el costo de transacción es cero llegando a una asignación óptima.

La teoría de la información asimétrica planteada por Joseph Stiglitz, Akerlof y Spence el 2001, establece que se produce una falla de mercado cuando los participantes o agentes en la economía no poseen la información necesaria para poder llegar a efectuar una transacción, generándose condiciones adversas para alguno de los participantes, generando distorsiones en el precio e incrementando el riesgo. Las asimetrías de información en los mercados financieros se traducen en incrementos en las tasas de interés, pues representan mayor riesgo en la

recuperación de capital o en la rentabilización de las utilidades o ganancias.

La teoría del costo de oportunidad fue planteada por Friedrich Von Wiser en 1914 el cual se basa en la valoración de la máxima rentabilidad de las opciones que se disponen, cuando tenemos que dejar de realizar una actividad principal.

La inclusión financiera, según el enfoque de la Cepal propuesto por Caldentey & Titelman (2014) es aquella que posee tres dimensiones entre las cuales tenemos al acceso al sistema financiero, el uso del sistema financiero y la calidad de los servicios financieros al que accede el individuo. El acceso al sistema financiero es la facilidad que los individuos tienen para utilizar los servicios y productos de las empresas bancarias o instituciones formales.

El uso del sistema es el cual efectivamente se está utilizando los productos y servicios del banco en base a la frecuencia y regularidad, además contempla el objetivo para el cual está siendo utilizado.

La calidad de los servicios financieros se detalla en base a detalles de acceso y del uso, es decir la efectividad.

Se define a la exclusión financiera como un fenómeno muy complejo que se desarrolla en las personas como resultado de amplios factores y muy variados, estos factores fueron detectados por Kempson y Whyley (1999). Según esta definición los individuos que son más propensos a estar excluidos son las personas solteras, que viven solas, padres solteros, individuos que viven en zonas aisladas donde se registra baja densidad demográfica, donde existe marginación de inmigrantes, con niveles de estudios básicos y bajos niveles de estudios.

Los tipos de Exclusión financiera que podemos definir son La exclusión financiera total y la exclusión financiera parcial. La primera se da cuando no es factible el acceso a cualquier producto o servicio financiero; abriéndose la posibilidad de ingresar a sistemas de índole informal. El segundo tipo es la exclusión financiera parcial, el cual es cuando el individuo puede acceder a tarjetas de débito o cuantas corrientes, pero no a préstamos bancarios u otros que estén catalogados como riesgosos para la institución financiera.

El modelo de la imperfección, es el que se da en el mercado de capitales, siendo un modelo que se ajusta a la realidad pues no se tiene una asignación

perfecta de recursos, existiendo una diferencia entre el ahorro y la inversión. Los fundamentos teóricos del modelo se sustentan en que existe una información asimétrica, como por ejemplo un prestamista no tiene la información perfecta de su prestatario, el cual puede tener éxito o fracaso en la ejecución de su proyecto de negocio o actividad económica, lo que es reflejado en las tasas de interés, siguiendo un efecto directo que, a mayor riesgo, mayor nivel de tasas de interés. Este fenómeno económico también es conocido como selección adversa o riesgo moral.

El modelo de Lanzilloti y Saving, es expresado por una relación funcional que intenta explicar el número de oficinas bancarias está dada por tres variables, que son el ingreso promedio, la densidad poblacional y el nivel de población, teniendo la siguiente función:

$$O_i = F(P_i, D_i, R_i)$$

Dónde:

O_i = Cantidad de oficinas en el periodo i

P_i = Cantidad de población en el periodo i

D_i = Densidad poblacional en el periodo i

R_i = Ingreso promedio o renta media en el periodo i

Según el modelo existe una relación directa entre los factores cantidad de la población y el ingreso medio; esta relación hace que al incrementar estos dos factores se incremente también la cantidad de oficinas que son ofertadas por las entidades financieras. En cambio, el factor densidad población presenta un efecto inverso, el cual hace que al incrementarse la densidad poblacional no se incremente la cantidad de oficinas debido a que no promueve la apertura de nuevas oficinas ya que los ofertantes no se ven en la necesidad de incrementar la red de servicios.

La inclusión financiera es un fenómeno originado por la exclusión de los individuos al sistema financiero los factores de esta exclusión son de tipo social, factores de oferta y factores de demanda.

El factor de tipo social identificado por Kempson & Whyley (1999) se caracteriza por avances estructurales y cambios estratégicos en las entidades

financieras. También se identifican como factores el desempleo, trabajadores menos calificados, fenómenos migratorios y cambios de estructura de las instituciones financieras.

El factor de oferta está definido por los cambios que se originan al ingresar nuevas estructuras tecnológicas que se suponen que están orientadas a los clientes, quienes tiene mayor facilidad de realizar sus operaciones mediante estas plataformas. Pero las poblaciones menos favorecidas son las afectadas pues al reducir el contacto con las agencias financieras y trasladar sus operaciones al ámbito virtual se genera una barrera de ingreso para el individuo que carece los conocimientos del manejo del mismo.

El factor de demanda se da cuando los individuos quedan fuera de realizar alguna operación en el sistema financiero a causa de la auto exclusión, debido a que el individuo tiene la idea de que no necesitan el ingreso al sistema financiero prescindiendo de sus bondades.

Los productos bancarios como lo define Igual (2017) son clasificados en función a diversos criterios siendo uno de los más habituales a los referidos a los estados contables del balance como son productos del activo, productos del pasivo, productos de inversión fuera de balance, productos fuera de balance, servicios bancarios. Los productos del pasivo contendrán en su mayoría a las cuentas de ahorro, para personas naturales como jurídicas, así también las cuentas de depósito a plazo fijo quienes están clasificadas a corto mediano y largo plazo.

Los productos del activo estarán agrupados por los préstamos o créditos, que son financiamientos de activos, tanto para destino personal, como para inventarios, maquinarias e inmuebles. Los productos de inversión fuera del balance son de la captación de los recursos monetarios no registrados en el balance, conocidos como los fondos de inversión y planes a futuro como los de pensiones. Los productos fuera del balance se originan en captaciones realizadas en otras filiales o instituciones con un convenio previo, como son las operaciones de seguros, seguros contra riesgos personales y también los materiales; operaciones de renting.

Los servicios financieros constituyen amplias opciones de oferta, estos servicios están orientados a mejorar las alternativas de operatividad, lo cual son

requeridos por los clientes, como son las tarjetas bancarias, las plataformas operativas en los teléfonos inteligentes, plataformas de internet, entre otras.

Otra clasificación de los productos bancarios es por el tipo de necesidad de los usuarios, como son los productos para la gestión de tesorería, productos de inversión y financiación, productos de medios de pago, servicios financieros y la banca remota.

Las teorías de la inclusión financiera tienen origen en los motivos del porque ciertos integrantes del ciclo del sistema económico financiero no pueden acceder a la dinámica financiera de obtener recursos, generar ingresos, reinvertir excedentes y mejorar el nivel de vida, supuestos básicos del modelo económico neoliberal en un contexto de globalización. Una de las teorías fué la propuesta por Smith (2021) quien utiliza el índice de Sarma el cual busca analizar los factores que describen a la inclusión financiera, teniendo tres dimensiones: La penetración bancaria, la disponibilidad de servicios bancarios y como tercera dimensión el uso.

La penetración bancaria es descrita cuando en un sistema financiero que contempla la inclusión financiera acepta a muchos integrantes, lo cual va generar que se incremente la intermediación financiera entre los depósitos y los créditos.

La disponibilidad de servicios bancarios indica que estos servicios financieros tienen que encontrarse en una situación de alta disponibilidad, siendo muy fácil de ingresar a ellos. Se estima que puede estar disponible un punto bancario para unos cien mil usuarios; la misma cantidad debe estar disponible para ser atendida por un cajero automático.

La tercera dimensión es el uso, es decir que el usuario cuente con una tarjeta de débito pero que a su vez la utilice. Si tenemos un sistema financiero altamente bancarizado y las personas no realizan muchas operaciones dentro de este sistema tendrán la descripción de usuarios marginalmente bancarizados o poco bancarizados

Para Sánchez & Palacio (2021) plantean que los factores de la inclusión financiera son factores sociales, factores de oferta y factores de demanda. Los factores sociales son los que se encuentran ajenos al sistema financiero como son la desigualdad de ingresos, variaciones en los mercados de trabajo y los mercados

tecnológicos.

Los factores de oferta son los que son ofrecidos por los intermediarios financieros, quienes plantean la forma de comercialización de los productos bancarios, así como o los costos o barreras que se ponen a los consumidores, a esto se suma la calificación de riesgo que pueden asumir sus operaciones, siendo un reflejo en las tasas de interés que ofrecen.

Los factores de demanda son aquellos que se susciben en los consumidores, y están determinados por la idiosincrasia o forma de pensar de los consumidores quienes en algunos casos se auto excluyen por miedo a los altos costos o desconfianza de los intermediarios financieros.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación realizada es de tipo básica de acuerdo a la conceptualización de CONCYTEC (2018) quien estableció que este nivel de investigación se efectúa cuando se agrupa un conocimiento muy completo, comprendiendo de esta manera los amplios temas fundamentales y aspectos importantes que abarcan los fenómenos, de los acontecimientos que se pudieron observar en la realidad; así también de las relaciones que se pueden producir de estos fenómenos. Es así que la investigación se enmarcó en esta última idea pues conforme a nuestros objetivos logramos conocer la relación de dos fenómenos que ocurren en la realidad.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación se delimitó en un enfoque cuantitativo, puesto que se propuso medir las variables de investigación y realizar un análisis cuantitativo en función a una muestra representativa utilizando métodos estadísticos; además la investigación desea comprobar la hipótesis planteada referente a las variables de investigación; el método a utilizar será el método hipotético deductivo como lo menciona Hernández & Mendoza (2018).

El diseño de la investigación es la ruta a seguir en nuestro estudio, es el trazo que vamos a tomar para lograr nuestro objetivo de investigación, es así que, nuestra investigación es un diseño no experimental; debido a que no realizaremos estudios de experimentación, de acción reacción como se diera en los casos de las ciencias médicas en las que se experimentan con nuevas dosis o nuevos reactivos químicos; según lo que se puede apreciar de Hernández & Mendoza (2018).

La toma de información en la investigación que se realizará, será de corte transversal; es decir que la información se tomará en un momento dado del fenómeno en estudio, conforme al espacio temporal

que deseamos investigar el cual es el año 2022; así lo precisa López (2020)

Conforme los objetivos de la investigación, nuestro estudio se caracterizó por realizar un planteamiento entre la relación de las variables que abarcan la descripción del fenómeno, siendo nuestro estudio de un nivel correlacional, el cual buscó evidenciar la relación de las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio son de naturaleza cuantitativa las cuáles buscaremos medir, entre ellas tenemos a la primera que es “la inclusión financiera” y a la segunda variable a “los productos financieros”. Estas variables serán cuantificadas por la naturaleza de su información. Según Rodríguez et al. (2021) las variables se encuentran en el objeto de nuestra problemática a investigar.

- **Definición conceptual**

La definición de la variable inclusión financiera es aquella en la cual se tiene acceso a un grupo representativo de los servicios financieros, estos deben ser de calidad con precios accesibles y asequibles de manera que estén dados con dignidad y conveniencia, como lo afirma Araque Jaramillo et al. (2019).

La definición de los productos financieros es aquellos que son ofertados por las instituciones financieras, banca, seguros, cotización de bolsa, tarjetas de crédito e instituciones promovidas por el gobierno como lo define Tomassian & Matos (2018).

- **Definición operacional**

La variable inclusión financiera se va a operar según el instrumento planteado por Granados (2017) en su escala de estimación de la variable inclusión financiera; dicho instrumento ha sido modificado por el investigador y adaptado a la realidad de ámbito de investigación. El instrumento está compuesto por las siguientes dimensiones

- El acceso estará considerado como la capacidad de utilizar los servicios financieros que se encuentren accesible formalmente.

- El Uso estará definido como la persistencia e intensidad de emplear productos y servicios financieros.
- La calidad estará enmarcada en las cualidades de los productos y servicios financieros, los cuales deben de obedecer a la demanda de los mismos.

La variable productos financieros es la segunda variable a operacionalizar la cual muestra como dimensiones a los productos del ahorro, los productos del crédito, los servicios financieros y los canales financieros. Esta operacionalización se basa en el instrumento establecido por OECD (2016) en su instrumento que recoge las capacidades financieras nacionales en Chile; y es adaptado a nuestra realidad por el investigador, estableciendo la operacionalización de esta variable como:

Productos de Crédito, están determinados por los activos que son ofrecidos a los clientes.

- Productos de Ahorro, son los establecidos en los pasivos de la institución financiera.
- Servicios financieros, están determinados por los servicios de pagos a terceros o transferencias monetarias
- Canales financieros, son los medios por los cuales se efectúan operaciones en forma alterna. Estos medios son accesibles y directos.

- **Indicadores**

Los indicadores de la variable inclusión financiera son:

- El acceso estará medido por el acceso legal, físico y financiero
- El Uso tendrá como indicadores a la frecuencia, necesidad y operatividad
- La calidad tiene indicadores como son los atributos y la oportunidad

Los indicadores de la variable producto financieros son:

- Productos de Crédito, son indicadores del activo.
- Productos de Ahorro, son indicadores del pasivo

- Servicios financieros, tendrán indicadores indirectos y directos
- Canales financieros, tendrán indicadores de transbase (canales alternos en agentes)
- **Escala de medición**
La medición tiene como medida la escala ordinal bajo los parámetros de Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

3.1.3. Población

La población está constituida por los ciudadanos en estado de vulnerabilidad del distrito de San Juan de Lurigancho, los cuales mediante el sistema de focalización de hogares están comprendidos por 295 hogares. Según nuestra investigación nos basaremos en criterios de exclusión al delimitar a esta población por la zona geográfica política, en el sentido que buscamos estudiar a la población que no puede acceder de manera formal a la dinámica financiera, es así que necesitamos enfocar a la población de menos recursos, para ello contamos con la información proporcionada por el INEI y el MIDIS quienes son los encargados de focalizar y mapear a las poblaciones vulnerables para que cuentan con programas activos en favor de los más necesitados. Teniendo disponible esta información de focalización de población vulnerable tenemos que:

Programa JUNTOS	Cobertura marzo 2021
Hogares abonados	295

Fuente: Infomidis

La población está definida por los ciudadanos en condición de vulnerabilidad los cuales se estima en 295.

3.1.4. Muestra

La está determinada por un porcentaje de la población en estudio, la muestra es representativa y está determinada estadísticamente mediante los siguientes parámetros

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

dónde:

N: Población

Z: Nivel de confianza

p: proporción de éxito

q: proporción de fracaso

e: margen de error

$$n = \frac{295(1.96)^2(0.5)(0.5)}{0.05^2(295 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 167$$

Se estimó que la muestra es conformada por 167 personas. Según Rendón & Villasís (2017) el correcto cálculo de la muestra nos conllevara a un sustento estadístico minimizando posibles errores de cálculo.

3.1.5. Muestreo

La técnica para lograr el muestreo es en forma aleatoria simple, es decir que cada parte de la muestra tendrá la misma probabilidad de ser seleccionada, esto garantiza que la información de la muestra guarde las mismas características de la población Hernández & Mendoza (2018).

3.1.6. Unidad de análisis

En la investigación se define como unidad principal de estudio al ciudadano que se encuentra en un nivel de vulnerabilidad que no tiene acceso directo al sistema financiero en el distrito de San Juan de Lurigancho

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que empleamos para la recolección de datos fue la encuesta mientras que el instrumento para poder llevar a cabo la recolección de la información fue el cuestionario. Según Claure (2020) la importancia de sistematizar el conocimiento es que debe ser orientado a la interacción social; este conocimiento debe ser validado en la elaboración del constructo, según afirma Arias & Covinos (2021) debe contener la dimensionalidad de las variables.

La validez del cuestionario fue sometida al criterio de los profesionales especialistas en la temática los cuales se adjuntan en la investigación y la validación de los instrumentos fueron respaldados por tres especialistas. Los especialistas para este campo tienen experiencia profesional, así como experiencia en la investigación en Gestión Pública quienes a continuación nombraremos: El doctor Freddy Ochoa Tataje, la Dra. Noemi Mendoza Retamozo y el Mg. Gregorio Solano Ramírez.

Para ambas variables como son la inclusión social y los productos bancarios se adecuaron las encuestas a nuestra realidad, siendo adaptadas por el investigador. Para la primera variable tenemos el instrumento elaborado por Granados (2017) quien originalmente establece 12 ítems en su estudio; posteriormente luego de adecuarla los ítems a tratar llegan a ser 28; esta variable es aplicada a los usuarios de la institución financiera estatal como lo sugiere el autor del instrumento. Para el tratamiento de la segunda variable adecuamos el instrumento de la OECD (2016) y fueron aplicadas a los usuarios de la institución financiera estatal como lo recomienda el instrumento del organismo internacional. Las variables fueron sometidas a indicadores de confiabilidad con la generación de una prueba piloto que se desarrolló con 30 participantes, esto garantizó una medida confiable.

3.5. Procedimientos

La recolección de la información preliminarmente fue autorizada por la institución financiera para lo cual se cursó una carta de presentación, avalado por la universidad en la cual se pide permiso a la institución para efectuar las encuestas; con la venia correspondiente se inició el despliegue por las tres agencias de las instituciones financieras públicas los días de cobro de pagos de los programas sociales para poder recabar la información de los individuos focalizados.

La codificación de las encuestas está dividida por cada variable, estas continúan manteniéndose en el anonimato, las herramientas digitales han servido para recolectar la información.

3.6. Método de análisis de datos

El método de procesamiento es canalizado por formularios virtuales,

los cuales deberán ser descargados en el software de procesamiento Excel. Para Santabárbara (2021) se deben crear ficheros de sintaxis en el SPSS que tendrán que ser validados en el programa con los estadísticos de Spearman p Pearson según corresponda. El SPSS también es útil para realizar el análisis estadístico descriptivo e inferencial, apoyados de los gráficos de barras, histogramas y los estadísticos de normalidad y correlación.

3.7. Aspectos éticos

En lo referente a la ética la investigación se rige por los principios de fidelidad cumpliendo lo establecido en la planificación del proyecto, conservando la adecuada reserva de la información de los sujetos de la unidad de análisis.

Otro principio que predomina en la investigación es el principio de veracidad, alineándonos a los principios practicados en la universidad que son referencias y citar los productos y materiales académicos ajenos al investigador.

El principio de beneficencia prima en la investigación logrando una cobertura de protección de la información como su anonimato; además se practica en principio de autonomía donde los sujetos tuvieron la libertad de poder continuar con la investigación a su libre decisión.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Tabla 1

Estadísticos de la variable Productos bancarios

Medida	Valor
N	167
Rango	27
Mínimo	86
Máximo	113
Media	98,44
Desv. Desviación	6,743
Varianza	45,464
Asimetría	,043
Curtosis	-1,400

Nota: Fuente base de datos del cuestionario a los usuarios en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.

Interpretación

La variable productos bancarios tiene un promedio de 98.44 en el conglomerado de resultados de los ítems, teniendo una variabilidad de 6.743 en la distribución de los valores de la variable. Analizando los estadísticos de distribución de frecuencia tenemos una distribución asimétrica positiva pues los valores son mayores a cero, siendo el valor de 0.043 el que se registra; mientras que la curtosis es negativa de valor -1.4, lo que nos indica que las frecuencias tienen una distribución de forma de una curva platicúrtica, teniendo un decaimiento a los valores de la media, evidenciando que la forma de la distribución de frecuencias es menor que la forma de una distribución de frecuencias normal, presentando un mayor achatamiento que una distribución normal. Es decir que las mayores frecuencias no están asociadas a los valores centrales de la distribución, teniendo que las mayores frecuencias estas asociadas a los menores valores de los Productos bancarios.

Tabla 2

Estadísticos de la variable Inclusión Financiera

Medida	Valor
N	167
Rango	17
Mínimo	72
Máximo	89
Media	79.32
Desv. Desviación	4.323
Varianza	18.690
Asimetría	,361
Curtosis	-1,107

Nota: Fuente base de datos del cuestionario a los usuarios en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.

Interpretación

La variable inclusión financiera tiene una media de 79.32 en el conglomerado de resultados de los ítems, teniendo una variabilidad de 4.323 en la distribución de los valores de la variable. Analizando los estadísticos de distribución de frecuencia tenemos una distribución asimétrica positiva pues los valores son mayores a cero, siendo el valor de 0.361 el que se registra; mientras que la curtosis es negativa de valor -1.107, lo que nos indica que las frecuencias tienen una distribución de forma de una curva platicúrtica, teniendo un decaimiento a los valores de la media, evidenciando que la forma de la distribución de frecuencias es menor que la forma de una distribución de frecuencias normal, presentando un mayor achatamiento que una distribución normal. Es decir que las mayores frecuencias no están asociadas a los valores centrales de la distribución, teniendo que las mayores frecuencias estas asociadas a los menores valores de la Inclusión financiera.

4.2. Distribución de frecuencias

Distribución de frecuencias de la variable Productos bancarios

Los resultados del análisis de la distribución de frecuencias de la variable Productos bancarios se aprecian en las siguientes tablas estadísticas de resumen, la cual se resumió en baremos:

Tabla 3

Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Productos bancarios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	72	43.11%
Nivel Medio	53	31.74%
Nivel Alto	42	25.15%
Total	167	100.00%

Nota: Fuente base de datos del cuestionario a los usuarios en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.

Interpretación

Tenemos que la variable presenta un nivel de 25.15% en el nivel alto, seguido de 31.74% por el nivel medio y un 43.11 por el nivel bajo. Los resultados sugieren que existe una débil concentración el nivel alto.

También observamos los resultados de las dimensiones de esta variable Productos Bancarios en la siguiente tabla resumen, en la cual de forma extendida se tiene la dimensión Ahorro, dimensión Crédito, dimensión Servicios y dimensión Canales:

Tabla 4

Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable Productos bancarios

	Ahorro		Crédito		Servicios		Canales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel Bajo	69	41.32	71	42.51	36	21.56	101	60.48
Nivel Medio	44	26.35	86	51.50	55	32.93	45	26.95
Nivel Alto	54	32.34	10	5.99	76	45.51	21	12.57
Total	167	100,0	167	100,0	167	100,0	167	100.00

Nota: Fuente base de datos del cuestionario a los usuarios en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.

Interpretación

Las dimensiones esta variable son cuatro y la primera es la dimensión de Ahorro, la cual tiene como resultado un 41.32% en un nivel bajo lo cual manifiesta que los usuarios concentran sus respuestas en un bajo nivel de expectativas, mientras que solo un 32.34% se encuentra en un nivel alto. También tenemos en última posición al 26.35% quienes se registran en el nivel medio.

La dimensión Crédito posee un comportamiento similar teniendo una concentración de 42.51% en el nivel bajo; mientras que la mayor concentración se da con un 51.50% en el nivel medio, seguido por el nivel alto con un 5.99% que expresa una débil concentración en las expectativas de crédito.

La dimensión Servicios presenta un 45.51% en un nivel alto, seguido por un 32.93% en un nivel medio y registrando un 21.56% en el nivel bajo.

La dimensión Canales presenta un 60.48% en el nivel bajo mostrando la poca preferencia de los servicios que brindan las instituciones financieras. Un 26.95% se ubica en un nivel medio, mientras que tan solo un 12.57% se ubica en un nivel alto.

En cuanto a la segunda variable inclusión financiera tenemos los siguientes resultados estadísticos:

Distribución de frecuencias de la variable Inclusión financiera

Tabla 5

Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Inclusión Financiera

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	75	44.91%
Nivel Medio	51	30.54%
Nivel Alto	41	24.55%
Total	167	100.00%

Nota: Fuente base de datos del cuestionario a los usuarios en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.

Interpretación

El nivel bajo concentra al 44.91% representando más de un tercio de las frecuencias estimadas, mientras que el nivel medio es 30.54% aborda poco menos de un tercio de las frecuencias calculadas, así mismo observamos que el nivel alto consigna un 24.55% del total de observaciones.

Esta variable Inclusión Financiera posee dentro de su estructura las dimensiones como son la dimensión de Acceso, la dimensión de Uso y la dimensión Calidad, cuyo resultado estadístico descriptivo se presenta en la siguiente tabla

Tabla 6

Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable Inclusión Financiera

	Acceso		Uso		Calidad	
	f	%	f	%	f	%
Nivel Bajo	54	32.34	33	19.76	25	14.97
Nivel Medio	74	44.31	109	65.27	138	82.63
Nivel Alto	39	23.35	25	14.97	4	2.40
Total	167	100,0	167	100,0	167	100,0

Nota: Fuente base de datos del cuestionario a los usuarios en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.

Interpretación

La dimensión Acceso presenta en el nivel bajo a 32.34% de concentración de las frecuencias, mientras que en el nivel medio se tiene un 44.31% que representa más de un tercio de las observaciones y tan solo un 23.35% en el nivel alto.

En cuanto a la dimensión Uso tenemos que un 19.76% representa al nivel bajo y en el nivel medio tenemos un resultado de 65.27% seguido de un 14.97% que se consigna en el nivel alto. El nivel medio es el que concentran mayores observaciones en lo que respecta a la dimensión de estudio.

El resultado estadístico de la dimensión Calidad concentra un 14.97% en su nivel bajo y un 82.63% en su nivel medio, teniendo tan solo en el nivel alto un 2.4%.

Según los resultados obtenidos de ambas variables se procedió a realizar la estadística inferencial para poder someter nuestras hipótesis a un contraste científico que nos ayude a analizar la consistencia de las variables, la estructura de ellas, si los datos se encuentran enmarcados en una distribución normal o en caso contrario una distribución no normal.

4.3. Pruebas de Normalidad

Para ello se estableció la siguiente hipótesis:

Ho: La variable Productos Bancarios tiene una distribución Normal

Ha: La variable Productos Bancarios no tiene una distribución Normal

Los resultados de la prueba de normalidad se observan en la siguiente tabla:

Tabla 7

Prueba de Normalidad de las Variables Productos Bancarios e Inclusión financiera

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Prod_Banc	,161	167	,000	,926	167	,000
Incl_Finan	,174	167	,000	,927	167	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Fuente base de datos del cuestionario a los usuarios en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.

Interpretación

De acuerdo al criterio estadístico o regla de decisión se establece que podemos rechazar la hipótesis nula cuando el valor del valor de significancia es menor a 0.05 es decir:

Regla de decisión:

Aceptamos la hipótesis nula cuando $P > 0.05$; rechazando la hipótesis alterna.

Rechazamos la hipótesis nula cuando $P < 0.05$; aceptando la hipótesis alterna.

Esta prueba se desarrolla en el marco de un nivel de confianza del 95% con un nivel de significancia de 5%. Otro criterio en la toma de decisión de esta prueba fue la de utilizar la prueba K-S debido a que la cantidad de nuestras observaciones en la muestra supera la cantidad de cincuenta.

Los resultados de esta prueba arrojan que el valor de significancia para ambas variables es menor a 0.05. Lo cual establece que las variables no tienen una estructura de una distribución normal, sometiéndose a la estructura de la distribución no normal, teniendo que utilizar estadísticos de pruebas no

paramétricas.

4.4. Análisis de Correlación

Considerando los resultados en el marco del análisis de pruebas no paramétricas, utilizaremos la prueba de Rho de Spearman para realizar el análisis de la correlación de las variables. Para lo que se establece los criterios estadísticos de regla de decisión de hipótesis

Para realizar la prueba de correlación de la variable Productos bancarios y la inclusión financiera planteamos:

Ho: No existe correlación entre las variables Productos bancarios y la inclusión financiera

Ha: Existe correlación entre las variables Productos bancarios y la inclusión financiera

Tabla 8

Prueba de Rho de Spearman de Correlación de las Variables Productos Bancarios y la Inclusión Financiera

		Prod_Banc	Incl_Finan
Rho de Spearman	Prod_Banc	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,896**
		N	. 167
Incl_Finan	Incl_Finan	Coeficiente de correlación	,896**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	. 167

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Fuente base de datos del cuestionario a los usuarios en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.

Interpretación

Con los resultados obtenidos de la prueba de correlación de Rho Spearman podemos afirmar que existe una significancia menor al 0.05 lo que nos indica según nuestra regla de decisión que rechazamos la hipótesis nula, aceptando la alternativa la cual nos indica que existe una relación entre las dos variables de

estudio.

Asimismo, según la intensidad de la correlación la prueba arroja un valor de 0.896, de acuerdo a lo sugerido por Hernández & Mendoza (2018) las variables Producto bancario y la inclusión financiera tienen un nivel de correlación alto, estando fuerte o considerablemente relacionadas.

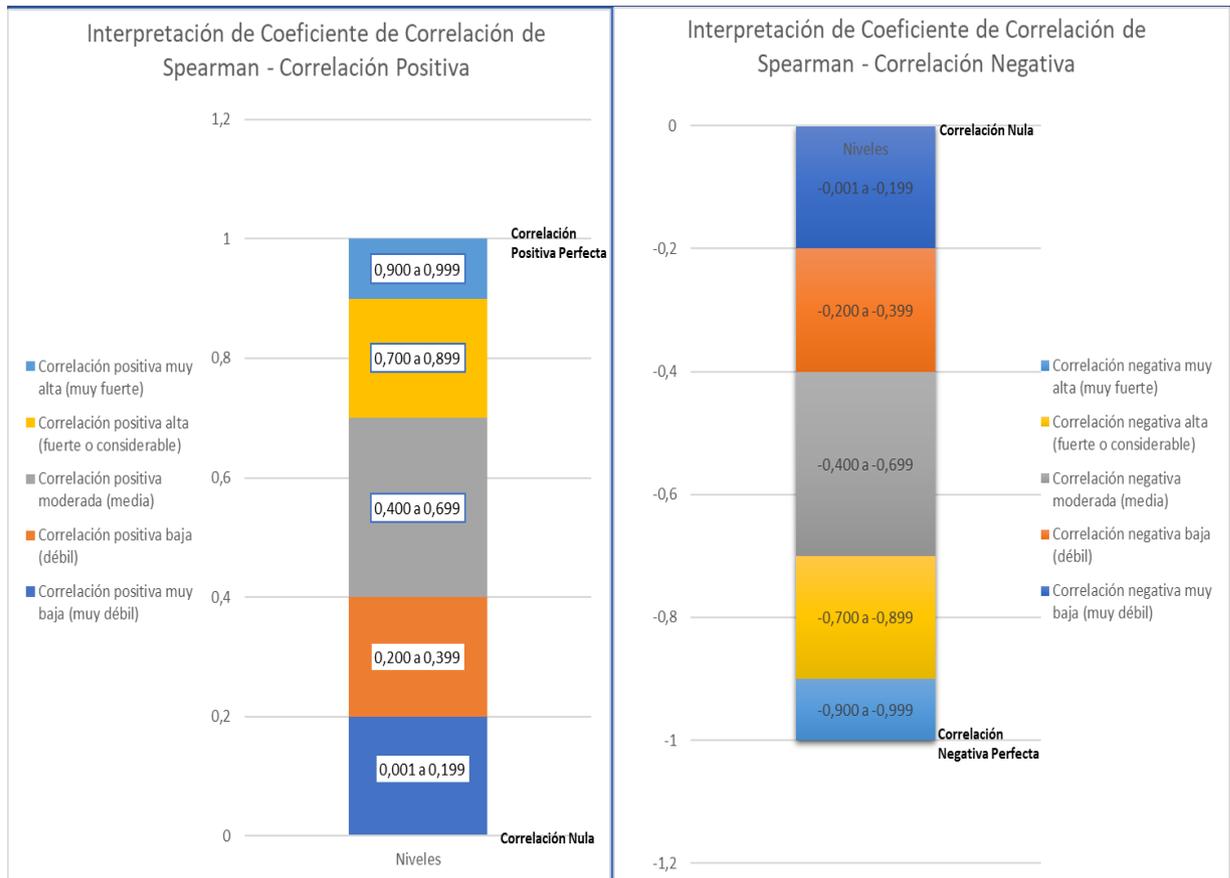


Figura 1 Interpretación de los valores del Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman

Nota: Elaboración Propia. Fuente Hernández & Mendoza (2018)

Continuando con el análisis inferencial determinamos las pruebas no paramétricas correlacionales para las dimensiones de la variable Productos Bancarios y la Inclusión Financiera estableciendo las hipótesis:

Ho: No existe correlación entre la dimensión Ahorro y la inclusión financiera

Ha: Existe correlación entre la dimensión Ahorro y la inclusión financiera

Tabla 9*Prueba de Correlación de la dimensión Ahorro y la Inclusión Financiera*

			Dim_Ahorro	Incl_Finan
Rho de Spearman	Dim_Ahorro	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	167	167
	Incl_Finan	Coeficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	167	167

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Fuente base de datos del cuestionario a los usuarios en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.

Interpretación

Según los criterios de significancia para ambas variables el nivel de significancia es menor a 0.05 lo que nos conlleva a afirmar que existe una relación entre ambas variables rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, el nivel de correlación es positivo alto de 0.802.

Para la dimensión crédito que pertenece a la variable Productos bancarios planteamos la siguiente hipótesis:

Ho: No existe correlación entre la dimensión Crédito y la inclusión financiera

Ha: Existe correlación entre la dimensión Crédito y la inclusión financiera

Tabla 10

Prueba de Correlación de la dimensión Crédito y la Inclusión Financiera

			Dim_Credito	Incl_Finan
Rho de Spearman	Dim_Credito	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	167	167
	Incl_Finan	Coeficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	167	167

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Fuente base de datos del cuestionario a los usuarios en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.

Interpretación

Conforme los criterios de significancia para ambas variables el nivel de significancia es menor a 0.05 lo que nos conlleva a afirmar que existe una relación entre ambas variables rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, el nivel de correlación es positiva de valor 0.669

Para la dimensión servicios que pertenece a la variable Productos bancarios planteamos la siguiente hipótesis:

Ho: No existe correlación entre la dimensión servicios y la inclusión financiera

Ha: Existe correlación entre la dimensión servicios y la inclusión financiera

Tabla 11*Prueba de Correlación de la dimensión Servicio y la Inclusión Financiera*

			Dim_Servic	Incl_Finan
Rho de Spearman	Dim_Servic	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	167	167
	Incl_Finan	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	167	167

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Fuente base de datos del cuestionario a los usuarios en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.

Interpretación

Tomando en cuenta los criterios de significancia para ambas variables el nivel de significancia es menor a 0.05 lo que nos permite afirmar que existe una relación entre ambas variables rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, el nivel de correlación es positiva de valor 0.755.

En cuanto a la dimensión canales que pertenece a la variable Productos bancarios planteamos la siguiente hipótesis:

Ho: No existe correlación entre la dimensión Canales y la inclusión financiera

Ha: Existe correlación entre la dimensión Canales y la inclusión financiera

Tabla 12*Prueba de Correlación de la dimensión Canales y la Inclusión Financiera*

		Dim_Canal	Incl_Finan
Rho de Spearman	Dim_Canal	1,000	,693**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	167	167
	Incl_Finan	,693**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	167	167

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tomando en cuenta los criterios de significancia para ambas variables el nivel de significancia es menor a 0.05 lo que nos permite afirmar que existe una relación entre ambas variables rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, el nivel de correlación es positivo de 0.693.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como propósito demostrar la existencia de la relación entre las variables productos bancarios y la inclusión financiera en una entidad financiera estatal, a partir de los resultados del contraste de hipótesis general de esta investigación, confirmamos nuestras hipótesis gracias a las pruebas estadísticas que arrojaron un nivel de asociación del 0.896 siendo un valor positivo alto a un nivel de significancia menor al 5%. Estos resultados guardan relación con lo establecido por Nuñez & Sifuentes (2019) quienes afirman que mejoras en los cambios tecnológicos de los productos bancarios mejoran la inclusión financiera. Los beneficios de las Fintech en mejorar las tecnologías digitales amplía la oferta de opciones con las que cuentan las personas excluidas del sistema financiero.

Los resultados de la investigación concuerdan con el estudio de Granados (2017) quien realiza un estudio similar, logrando demostrar el nivel de correlación de las variables en un 0.98 entre las variables productos bancarios e inclusión financiera.

Las hipótesis específicas planteadas en la investigación se refieren a demostrar la existencia de la relación entre las dimensiones de la variable productos bancarios y la inclusión financiera.

Teniendo como primer tema en discusión si la dimensión ahorro de la variable productos está relacionada con la inclusión financiera, según arrojan los resultados obtenidos, existe una relación positiva alta que arroja el estadístico de Rho de Spearman de 0.802, con un nivel de significancia menor al 5%. Estos resultados son similares al estudio realizado por Granados (2017) quien encuentra una relación directa entre el nivel de ahorro (productos) de los usuarios de una entidad financiera pública y la inclusión financiera, logrando demostrar una relación de causalidad mediante un modelo estadístico F el cual supera los valores de aceptación de sus hipótesis con un nivel de significancia menor al 5%.

La segunda hipótesis planteada en la investigación es referida al plantear la existencia de una relación entre la dimensión crédito y la inclusión financiera. Luego de los resultados obtenidos pudimos contrastar que existe un nivel de correlación positiva media de 0.669 con un nivel de significancia menor al 5%. Lo cual representa un componente medio de la inclusión financiera, puesto que mucha

población en situación de vulnerabilidad no accede a los créditos. Para Smith (2021) esta condición de pobreza hace que agudice la situación de no poder obtener créditos de forma oportuna, teniendo implicancias en la generación de ingresos y relacionada con el empleo.

La tercera hipótesis planteada se basó en demostrar la existencia de la relación entre la dimensión servicios y la inclusión financiera, definiendo que existe una relación directa entre estas variables siendo la relación fuerte, con un valor de 0.755 a un nivel de significancia menor al 5%, con un valor muy cercano a cero. Para Salas (2021) quien investiga la dimensión servicios en una institución financiera estatal coincide en afirmar la importancia de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Logrando bajo este efecto el poder estimular al incremento del nivel de inclusión financiera, debido a que se debe lograr una cultura financiera y acercamiento de las instituciones financieras hacia los usuarios, teniendo como objetivo el uso y acceso a la dinámica financiera.

La cuarta hipótesis planteada fue la de demostrar la relación que existe entre la dimensión canales y la inclusión financiera, logrando afirmar la existencia de una relación directa y moderada de valor 0.693 con un valor de significancia cercana a cero menor al 5%. Para García (2019) es importante afianzar los canales de atención de las instituciones financieras, puesto que amplía las opciones que tienen los usuarios para realizar operaciones financieras, dejando de lado las limitaciones físicas y geográficas que implica trasladarse a una agencia institucional, sin mencionar los costos en los que incurre la apertura de una nueva agencia o incrementar su infraestructura.

Según García (2019) los obstáculos para el desarrollo de la inclusión financiera en nuestro País son la débil innovación de productos financieros orientado a las necesidades del público, débil conocimiento de productos financieros, carencia de marco legal al usuario y débil adaptación a las nuevas tecnologías. El desarrollo de los nuevos canales de atención viene dándose por medio físico por intermedio de los agentes corresponsales y agencias periféricas en las zonas urbanas y rurales, mientras que los canales virtuales son los de mayor crecimiento e impacto que se han dado por la innovación tecnológica, es así que las plataformas digitales ya no son solo de exclusividad del acceso mediante una

computadora, sino que los medios virtuales se han trasladado a los teléfonos inteligentes, logrando masificarse. Pero como lo indica García (2019) lo cierto es que existen más factores que hacen que los canales alternos no sean suficientes como la confianza, educación financiera y los costos. Los resultados de la investigación conforme la Tabla 4 muestran un nivel bajo con un 60.48% de las valoraciones de los usuarios quienes tienen un débil uso de los canales, así como la confianza en el uso es de medio a bajo.

El fenómeno de la inclusión financiera abarca no solo a instituciones privadas como la banca comercial, sino también al sector público, y es la banca estatal la que se encuentra en la obligación de fomentar espacios para mejorar los niveles de inclusión financiera, mejorando el diseño de los productos bancarios, ajustando los costos necesarios y adecuándose a la necesidad de las poblaciones vulnerables en la inserción de productos que se amolden a las necesidades con eficiencia y sencillez, logrando una confianza de estos usuarios en el uso cotidiano del acceso al sistema financiero.

Si bien es cierto desde el año 2021 se cuenta con el marco normativo de la Ley 31120, ley de la cuenta DNI. El proceso de adecuación de generar las cuentas es muy lento, debido a las limitaciones de infraestructura y logística. Pero como lo menciona Carballo & Dalle-Nogare (2019) en realidades como Mexico y Chile no solo basta el registro de la una cuenta de ahorros sino de brindar un abanico de posibilidades financieras a los usuarios, comenzando con el acceso al crédito, que en nuestro país la banca estatal solo brinda crédito a los empleados y jubilados públicos, dejando de lado su función de inclusión financiera.

La investigación revela la existencia de la relación que, si mejoramos el nivel de los productos bancarios, mejoraremos los niveles de inclusión financiera. Para Gómez Rodríguez et al. (2021) mejorando la inclusión financiera se estimulan otras variable y dimensiones como son la reducción de la pobreza el incremento de la producción pymes emergentes y variables macroeconómicas. El efecto del crecimiento económico gracias a la inclusión financiera puede observarse en dos frentes, el primero se da mediante el uso de los servicios que prestan las entidades financieras a los grupos vulnerables de la sociedad, mejorando su nivel y calidad de vida, reduciendo los costos de crédito y servicios promoviendo el inicio de

actividades comerciales, disminuyendo la pobreza en las zonas más vulnerables, tanto en áreas urbanas como rurales, promoviendo un crecimiento económico. El segundo frente se da en el acceso hacia los depósitos y seguros para personas excluidas, esta acción incrementa el flujo de fondos en el mercado financiero local, logrando coberturar a los actores contra riesgos de liquidez, brindando la posibilidad de fomentar fondos a largo plazo que se conviertan en proyectos de inversión generando mayor producción y empleos.

En nuestro país la inclusión financiera es establecida como una Política Nacional el cual se encuentra vigente por ley hasta el 2030, acorde a los objetivos de desarrollo sostenible propuesto por la ONU. Siendo responsable la Comisión Multisectorial que incluye a los Ministerios de la República, Superintendencia de Banca, Superintendencia de Valores y la Banca Estatal. Cuya función es proponer políticas de estímulo a la Inclusión financiera. Para de Jong et al. (2022) la inclusión financiera se encuentra ligada a la Gestión Pública, sobre todo en contextos de injerencia ideológica de gobiernos de turno, llámese posiciones políticas de derecha o de izquierda. Los investigadores quienes, al efectuar estudios en 65 países con influencia de contexto ideológico, encuentran que la inclusión financiera es favorecida en regímenes de derecha más que en los regímenes de izquierda.

La investigación concuerda con el modelo de Lanzillioti y Saving quienes afirman que los determinantes de la cantidad de oficinas bancarias se dan en función a la cantidad de habitantes, la densidad poblacional que existe en el ámbito geográfico y el ingreso promedio de las personas. Es así que en el área geográfica de la investigación se encuentran pocas entidades financieras en relación a la cantidad poblacional, el cual rebasa el millón de personas siendo el distrito más poblado de nuestro país. Esto estaría explicado en relación al ingreso promedio de los habitantes del distrito el cual el 65.8% tiene un ingreso medio bajo y un 37.3% un ingreso bajo según el reporte del INEI de Planos estratificados 2020. Estos factores promueven a que no se aperturen nuevas agencias financieras por parte de la banca tradicional pues no existe incentivo económico o de margen de ganancia para estos intermediarios debido a los costos financieros que rigen a los productos bancarios que ofertan.

Es así que el modelo nos ayuda a comprender las circunstancias de la escasa

apertura de agencias financieras en el distrito, lo que agudiza la brecha entre los usuarios excluidos al sistema financiero. Pero queda en reflexión la labor de la banca estatal, la cual tiene entre sus facultades promover la inclusión financiera, teniendo el soporte legal y la difícil tarea de construir nuevos productos que se adecuen a las limitaciones de los grupos vulnerables de toda la población.

Según el modelo de clasificación de Igual (2017) concuerda con la investigación pues la clasificación de los productos bancarios se da en función a las circunstancias del activo, pasivo y productos de inversión. Pero es necesario resaltar que dentro de este enfoque el objetivo es de clasificar en función a la rentabilidad de la empresa financiera y no en función a la utilidad de los usuarios, generando así también un factor que promueve la brecha de exclusión financiera. Es decir que se deja de lado temas como la responsabilidad social de una institución, al no poder prever efectos externos de sus políticas institucionales.

De acuerdo al Premio Nobel en economía Joseph E. Stiglitz el modelo de la economía actual, el libre mercado, presenta fallas en su estructura y asignación de recursos, no solo en realidades de países en vías de desarrollo sino también en países de primer orden, estas fallas se presentan por las llamadas asimetrías de información, de selección adversa y riesgo moral. Es decir, se requiere de una intervención con medidas de Política Pública para que instituciones estatales encargadas de ser intermediarios financieros, brinden los productos financieros que se requieren para disminuir el nivel de exclusión financiera, logrando mejorar las brechas y oportunidades de la población desfavorecida, generando efectos positivos en el crecimiento económico, empleo y bienestar de la población.

Los resultados de la investigación concuerdan con los resultados de Zamalloa (2017) quien afirma que existen otros factores que explican la inclusión financiera como son la educación y el acceso a los servicios públicos. Otra coincidencia es que el tamaño de los operadores financieros se da en función a las características del usuario, mientras tengan ingresos bajos no genera motivación entre las entidades financieras a lograr la apertura de nuevas agencias, a pesar de tener un número poblacional alto. Es ahí donde entra la labor de las instituciones públicas quienes no ven como beneficio o como utilidad a los clientes sino por el contrario posee una labor funcional de brindar el acceso y servicio para promover el bienestar

de la población y no buscar un margen de ganancia por alguna acción.

Otro factor primordial en la investigación es el referido a la confianza de los servicios financieros, siendo un aspecto importante inherente al consumidor; cuando el nivel de confianza es débil no existe el uso del producto financiero, así presente las mejores condiciones o menores costos, una débil credibilidad o mala experiencia genera desconfianza aumentando los factores que incrementan la brecha de exclusión financiera. Es trascendental fomentar no solo el respaldo patrimonial o de liquidez de una entidad financiera estatal sino también fortalecer la confianza basada en la eficiencia del soporte de los productos bancarios que se ofertan.

Un aspecto concordante con los resultados de la investigación es el relacionado con el desarrollo económico, generado mediante el incremento de los factores productivos y las oportunidades que se esperan al incluir a la población desfavorecida al sistema financiero; el desarrollo de las actividades productivas y comerciales se entran en las pequeñas unidades económicas conocidas con las micro y pequeña empresa. Es así que los estudios realizados en China en los últimos treinta años por W.Chen & Yuan (2021) concluyen que gracias a la inclusión financiera y al avance de las tecnologías financieras se ha podido desarrollar las micro y pequeña empresa generando el efecto esperado de absorción de mano de obra, generación de ingresos y mejora en el bienestar; pero esta realidad no fue posible sin la regulación y el estímulo del sector estatal.

Teniendo en consideración la existencia de los efectos directos que puedan producir los productos bancarios en la inclusión financiera, es preciso reformular el diseño de productos, estando a la vanguardia de la banca comercial como lo menciona Jameaba (2020), mejorando las TICs disponibles y la BIG Data que brindan un soporte a la infraestructura virtual. Para Demir et al. (2022) las tecnologías financieras poseen el factor decisivo en la promoción de la inclusión financiera, pues la reducción de costos de transacción se reduce, así como los costos operativos de la administración de una agencia o sucursal.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la existencia de una relación entre las variables productos bancarios y la inclusión financiera, estimando un nivel de correlación de las variables de Rho de S de 0.896. Lo cual nos atribuye a afirmar que existe una relación directa fuerte entre los productos bancarios y la Inclusión financiera en de una entidad financiera pública, San Juan de Lurigancho, 2022.
2. Se determinó la relación entre la dimensión Ahorro perteneciente a la variable Productos bancarios y la variable Inclusión financiera, con un nivel de correlación de Rho de S de 0.802. Lo cual nos atribuye a sentenciar que existe una relación directa alta entre los productos del ahorro y la Inclusión Financiera en de una entidad financiera pública, San Juan de Lurigancho, 2022.
3. Se determinó la relación entre la dimensión Crédito perteneciente a la variable Productos bancarios y la variable Inclusión financiera, con un nivel de correlación de Rho de S de 0.669. Lo cual nos permite afirmar que existe una relación directa moderada entre los productos del crédito y la Inclusión Financiera en de una entidad financiera pública, San Juan de Lurigancho, 2022.
4. Se determinó la relación entre la dimensión servicios perteneciente a la variable Productos bancarios y la variable Inclusión financiera, con un nivel de correlación de Rho de S de 0.755. Lo cual nos permite concluir que existe una relación directa alta entre los servicios financieros de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.
5. Se determinó la relación entre la dimensión canales perteneciente a la variable Productos bancarios y la variable Inclusión financiera, con un nivel de correlación de Rho de S de 0.693. Lo cual nos permite concluir que existe una relación directa moderada entre los canales financieros de una entidad financiera pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ampliar las investigaciones teóricas y prácticas referentes a la problemática de la inclusión financiera, siendo un fenómeno multidisciplinario que afecta a la sociedad en su conjunto que conlleva a ocasionar desigualdad de oportunidades
2. Se recomienda analizar el papel de las instituciones encargadas del cumplimiento de las políticas públicas en materia de inclusión financiera y de los convenios internacionales por cuanto representan requisitos en el logro de los objetivos de la comunidad internacional.
3. Resulta trascendente poder investigar el factor de la educación financiera y el papel de las nuevas tecnologías financieras.
4. Se recomienda el rediseño de los productos bancarios ofertados, los cuales deben ajustarse a las dimensiones de la inclusión financiera para que los usuarios tengan la oportunidad de acceder a los beneficios del mercado financiero.
5. Se recomienda realizar investigaciones de inclusión financiera en el ámbito rural de las zonas alejadas de la provincias de nuestro país.

REFERENCIAS

- Adil, F., & Jalil, A. (2020). Determining the Financial Inclusion Output of Banking Sector of Pakistan-Supply-Side Analysis. *Journal Economies*. <https://doi.org/10.3390/economies8020042>
- Al-Eitan, G. N., Al-Own, B., Bani-Khalid, T. 2022, & Bani-Khalid, T. (2022). Citation: Financial Inclusion Indicators Affect Profitability of Jordanian Commercial Banks: Panel Data Analysis. *Journal Economies*. <https://doi.org/10.3390/economies10020038>
- Alnabulsi, Z. H., & Salameh, R. S. (2022). The Impact of Launching The Financial Inclusion Strategy On Economic Development. *Journal of Management Information & Decision Sciences*, 25(1), 1–18. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=154600940&lang=es&site=eds-live>
- Araque Jaramillo, W., Rivera Vásquez, J. I., Guerra, P., & Universidad Simón Bolívar sede Ecuador. (2019). *¿Qué es la inclusión financiera?: un análisis desde la teoría y la práctica. 1.*
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In *Enfoques Consulting EIRL*.
- Baber, H. (2021). Financial Inclusion and Crowdfunding-A study of European Countries. In *Review of Applied Socio-Economic Research* (Vol. 22).
- Caldentey, E. P., & Titelman, D. (2014). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. www.cepal.org/es/suscripciones
- Carballo, I. E., & Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10). <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>
- Chen, H., Shi, Y., & Zhao, X. (2022). Investment in renewable energy resources, sustainable financial inclusion and energy efficiency: A case of US economy. *Resources Policy*, 77, 102680. <https://doi.org/10.1016/J.RESOURPOL.2022.102680>

- Chen, W., & Yuan, X. (2021). Financial inclusion in China: an overview. *Journal Economies*. <https://doi.org/10.1186/s11782-021-00098-6>
- Claire, J. L. (2020). Modelo didáctico para la enseñanza de la metodología de la investigación científica. *Gaceta Médica Boliviana*, 42(2). <https://doi.org/10.47993/gmb.v42i2.117>
- CNBV. (2020). Panorama anual de inclusión financiera 2020. Con datos al cierre de 2019. In *Documentos de Inclusión Financiera*.
- CONCYTEC. (2018). REGLAMENTO RENACYT. In *Reglamento*.
- de Jong, A., Shahriar, A. Z., & Shazia, F. (2022). Reaching out to the unbanked: The role of political ideology in financial inclusion. *Journal of International Money and Finance*, 126, 102678. <https://doi.org/10.1016/J.JIMONFIN.2022.102678>
- Demir, A., Pesqué-Cela, V., Altunbas, Y., & Murinde, V. (2022). Fintech, financial inclusion and income inequality: a quantile regression approach. *European Journal of Finance*, 28(1), 86–107. <https://doi.org/10.1080/1351847X.2020.1772335>
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. In *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0>
- Garcia, A. V. (2019). Las Fintech y la inclusión financiera en la era digital: El impacto en la reducción de la pobreza y la informalidad en el Perú/Fintech and financial inclusion in the digital era: The impact on the reduction of poverty and informality in Peru. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(43), 67. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.629829459&lang=es&site=eds-live>
- Gaxiola Laso, S. R., Mata Mata, L., & Valenzuela Reyes, P. R. (2020). Análisis de la inclusión financiera: oportunidades para el desarrollo del sector financiero mexicano. *Panorama Económico*, 16(31). <https://doi.org/10.29201/pe-ipn.v16i31.270>

- Gómez Rodríguez, T., Ríos Bolívar, H., & Zambrano Reyes, A. (2021). Interacción entre crecimiento económico, estabilidad e inclusión financiera: evidencia empírica internacional. *Contaduría y Administración*, 66(1), 1–22. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=148198013&lang=es&site=eds-live>
- Granados, J. (2017). Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión financiera en la región Junin- El caso del Banco de la Nación Macro Region III Huancayo. *Universidad Nacional Del Centro Del Perú*.
- Gupta, S., & Kanungo, R. P. (2022). Financial inclusion through digitalisation: Economic viability for the bottom of the pyramid (BOP) segment. *Journal of Business Research*, 148, 262–276. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2022.04.070>
- Heng, D., Chea, S., & Heng, B. (2021). Impacts of Interest Rate Cap on Financial Inclusion in Cambodia. *IMF Working Papers*, 2021(107). <https://doi.org/10.5089/9781513582634.001>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- Honohan, P. (2008). Risk management and the costs of the banking crisis. *National Institute Economic Review*, 206(1), 15–24. <https://doi.org/10.1177/0027950108099839>
- Igual Molina, D. (2017). *Productos y Servicios Bancarios* (Profit Editorial, Ed.; 1st ed.).
- Immurana, M., Godsway Kisseih, K., Yakubu, M. Z., & Yusif, H. M. (2021). Financial inclusion and households' choice of solid waste disposal in Ghana. *BMC Public Health*. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13512-2>
- Isabel Rodríguez-Lozano, G. (2017). Inclusión financiera en Colombia. Análisis de su evolución en términos de eficiencia relativa. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(45), 54–73. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=130384050&lang=es&site=eds-live>

- Jameaba, M. (2020). Digitization, FinTech Disruption, and Financial Stability: The Case of the Indonesian Banking Sector. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3529924>
- Kaiser, T., Lusardi, A., Menkhoff, L., & Urban, C. (2021). Financial education affects financial knowledge and downstream behaviors. *Journal of Financial Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2021.09.022>
- Kempson, E., & Whyley, C. (1999). Understanding and Combating Financial Exclusion. *Insurance Trends*, 21, 18–22.
- Kumar, N. (2013). Financial inclusion and its determinants: evidence from India. *Journal of Financial Economic Policy*, 5(1), 4–19. <https://doi.org/10.1108/17576381311317754>
- Lidia Palacios, C., & Rafael Coppa, C. (2017). Informe de sustentabilidad de entidades financieras y exteriorización del compromiso con la inclusión social en Argentina calidad de la información revelada. *Invenio*, 20(38), 55–69. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129435508&lang=es&site=eds-live>
- López, J. U. (2020). Capítulo 4: Metodología de la investigación. In *Capítulo 4: Metodología de la investigación*. <https://doi.org/10.15332/dt.inv.2020.00324>
- Mahmood-ur-Rahman. (2022). Effect of financial literacy on usage of unconventional banking and non-banking financial services across countries. *Economics Letters*, 217, 110679. <https://doi.org/10.1016/J.ECONLET.2022.110679>
- Mhlanga, D. (2021). Factors That Matter for Financial Inclusion: Evidence from Sub-Saharan Africa-The Zimbabwe Case. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies Www.Richtmann.Org*, 10. <https://doi.org/10.36941/ajis-2021-0152>
- Nizam, R., Karim, Z. A., Sarmidi, T., Rahman, A. A., & My, A. A. R. (2020). Financial Inclusion and Firms Growth in Manufacturing Sector: A Threshold Regression Analysis in Selected Asean Countries. *Journal Economies*. <https://doi.org/10.3390/economies8040080>
- Núñez, M., & Sifuentes, D. (2019). Las fintech como herramienta para la promoción

- de la inclusión financiera en el Perú. In *esan BUSINESS* (Vol. 6, Issue 3).
- Nyasimi, E. W. (2016). Effects of Mobile Money Transfer Services on Economic By. *Effect of Mobile Money Transfer Services on the Economy Growth in Kenya.*, April.
- OECD. (2016). Encuesta de medición de países andinos: financieras en los capacidades Chile 2016. *OECD Environmental Performance Reviews*.
- Pal, M., Gupta, H., & Joshi, Y. C. (2022). Social and economic empowerment of women through financial inclusion: empirical evidence from India. *Equality, Diversity and Inclusion*, 41(2), 294–305. <https://doi.org/10.1108/EDI-04-2021-0113>
- Polloni-Silva, E., da Costa, N., Fernando Morales, H., Sacomano Neto, M., & Sacomano Neto msacomano, M. (2021). Does Financial Inclusion Diminish Poverty and Inequality? A Panel Data Analysis for Latin American Countries. *Social Indicators Research*, 158, 889–925. <https://doi.org/10.1007/s11205-021-02730-7>
- Quincho Rojas, T. G. (2021). El impacto de la recesión económica ocasionado por la pandemia de covid-19 en la inclusión financiera del Perú. *Visionarios En Ciencia y Tecnología*, 6(S1). <https://doi.org/10.47186/visct.v6is1.79>
- Ray, M. P. (2017). Effect of Demonetization on Financial Inclusion in India. *International Journal of Science Technology and Management*, 6(01).
- Rendón, M. M. E., & Villasís, K. M. Á. (2017). El protocolo de investigación V: el cálculo del tamaño de muestra. *Revista Alergia México*, 64(2). <https://doi.org/10.29262/ram.v64i2.267>
- Reyna, C. C. (2020). Efectos de la inclusión financiera en la pobreza en México en el lapso 2000-2017. *Panorama Económico*, 16(31). <https://doi.org/10.29201/pe-ipn.v16i31.221>
- Rodríguez, R. C., Breña, O. J. L., & Esenarro, V. D. (2021). Las variables en la metodología de la investigación científica. In *Las variables en la metodología de la investigación científica*. <https://doi.org/10.17993/ingytec.2021.78>
- Salas, S. C. V. (2021). *Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de*

la Nación – Macro región V Arequipa, 2021.

- Sánchez, A. M. P., & Palacio, J. R. S. (2021). La relación causa-efecto entre exclusión/inclusión social y financiera. Una aproximación teórica. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138(0). <https://doi.org/10.5209/reve.69168>
- Santabárbara, J. (2021). Cálculo del tamaño de muestra necesario para estimar el coeficiente de correlación de Pearson mediante sintaxis en SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 14(1). <https://doi.org/10.1344/reire2021.14.132565>
- Schoofs, A. (2022). Promoting financial inclusion for savings groups: A financial education programme in rural Rwanda. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 34, 100662. <https://doi.org/10.1016/J.JBEF.2022.100662>
- Senyo, P. K., Osabutey, E. L. C., & Seny Kan, K. A. (2021). Pathways to improving financial inclusion through mobile money: a fuzzy set qualitative comparative analysis. *Information Technology and People*, 34(7), 1997–2017. <https://doi.org/10.1108/ITP-06-2020-0418>
- Smith, P. (2021). Implications of financial inclusion and informal employment on monetary poverty of peru departments. *Revista Finanzas y Política Económica*, 13(2). <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v13.n2.2021.10>
- Smith, P. G. (2021). Implicancias de la inclusión financiera y el empleo informal en la pobreza monetaria de los departamentos del Perú. *Revista Finanzas y Política Económica*, 13(2). <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.50600a38801d451e920c2dd225bafdee&lang=es&site=eds-live>
- Tomassian, G., & Matos, A. (2018). Hechos estilizados sobre la inclusión financiera en América Latina. In *La inclusión productiva y para la inserción financiera el papel de la banca de desarrollo*.
- Vargas Garcia, A. H. (2021, May). Inclusión financiera en Perú y Latinoamérica en tiempos del COVID-19. *Quipukamayoc* 29(60), 97–105.
- Widyarti, E. T., Idris, I., Rini, I., Pangestuti, D., & Hersugondo, H. (2021). The Role of MSME Growth as a Mediation Variable in Financial Inclusion: Evidence from

Indonesia. *Universal Journal of Accounting and Finance*, 9(6), 1387–1393.
<https://doi.org/10.13189/ujaf.2021.090617>

Xie, X., & Zhu, X. (2022). FinTech and capital allocation efficiency: Another equity-efficiency dilemma? *Global Finance Journal*, 53, 100741.
<https://doi.org/10.1016/J.GFJ.2022.100741>

Zamalloa, J. C. (2017). *Inclusión financiera en Perú: desarrollo bajo una perspectiva multidimensional* [Universidad Pontificia Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9400>

Anexos

ANEXO N° 01. Matriz de Consistencia

Título: Productos bancarios y la inclusión financiera en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022

Autor: MAGNO FABIAN, Eduardo Ericson

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable independiente Productos Bancarios					
¿En qué medida se relacionan de los productos bancarios y la Inclusión Financiera en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022?	Conocer la relación de los productos bancarios y la Inclusión Financiera en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.	Existe una relación directa entre los productos bancarios y la Inclusión Financiera en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles o rangos	
			1.Producto de crédito	Activo	1-9	Escala ordinal		
			2. Producto de Ahorro	Pasivo	10-15			
			3. Servicios financieros	Pago Directos e indirectos	16-22			
			4. Canales financieros	transbase	22-30			
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente inclusión financiera					
¿Cómo se relaciona los productos de ahorro en una Entidad Financiera Pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022? ¿Cómo se relaciona los productos de crédito en una Entidad Financiera Pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022? ¿Cómo se relaciona los servicios financieros en una Entidad Financiera Pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022? ¿Cómo se relaciona los canales financieros en una Entidad Financiera Pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022?	Evaluar la relación de los productos de ahorro en una Entidad Financiera Pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022 Evaluar la relación de los productos de crédito en una Entidad Financiera Pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022 Evaluar la relación de los servicios financieros en una Entidad Financiera Pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022 Evaluar la relación de los canales financieros en una Entidad Financiera Pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022	Existe una relación directa entre los productos de ahorro en una Entidad Financiera Pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022 Existe una relación directa entre productos de crédito en una Entidad Financiera Pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022 Existe una relación directa entre los servicios financieros en una Entidad Financiera Pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022. Existe una relación directa entre los canales financieros en una Entidad Financiera Pública y la Inclusión Financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles o rangos	
			1. Acceso	Legal, físico y financiero	1-9	Escala ordinal		
			2. Uso	Frecuencia, necesidad operatividad	10-18			
			3. Calidad	Atributos oportunidad	18-28			
Diseño de Investigación		Población y Muestra						
Enfoque: Cuantitativo Tipo transversal Método Inductivo deductivo Diseño no experimental		Población: 295 Muestra: 167						

ANEXO N° 02. Matriz de Operacionalización de las variables

Título: Productos bancarios y la inclusión financiera en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022

Autor: MAGNO FABIAN, Eduardo Ericson

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 : Inclusión Financiera	La definición de la variable inclusión financiera es aquella en la cual se tiene acceso a un grupo representativo de los servicios financieros, estos deben ser de calidad con precios accesibles y asequibles de manera que estén dados con dignidad y conveniencia, como lo afirma Araque Jaramillo et al. (2019).	La variable inclusión social se va a operar en función a sus dimensiones las cuales están definidas por el acceso, el uso y la calidad. El acceso estará considerado como la capacidad de utilizar los servicios financieros que se encuentren accesible formalmente. El Uso estará definido como la persistencia e intensidad de emplear productos y servicios financieros. La calidad estará enmarcada en las cualidades de los productos y servicios financieros, los cuales deben de obedecer a la demanda de los mismos. Escala de medición de la inclusión financiera Granados (2017).	Acceso	Acceso legal Acceso físico Acceso financiero	Ordinal Escala de Likert Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
			Uso	Frecuencia Necesidad Operatividad	Ordinal Escala de Likert Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
			Calidad	Atributos Oportunidad	Ordinal Escala de Likert Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
Variable 2: Productos Bancarios	La definición de los productos financieros es aquellos que son ofertados por las instituciones financieras, banca, seguros, cotización de bolsa, tarjetas de crédito e instituciones promovidas por el gobierno como lo define Tomassian & Matos (2018).	La variable productos financieros es la segunda variable a operacionalizar la cual muestra como dimensiones a los productos del ahorro, los productos del crédito, los servicios financieros y los canales financieros, así tenemos: Productos de Crédito, están determinados por los activos que son ofrecidos a los clientes. Productos de Ahorro, son los establecidos en los pasivos de la institución financiera. Servicios financieros, están determinados por los servicios de pagos a terceros o transferencias monetarias Canales financieros, son los medios por los cuales se efectúan operaciones en forma alterna. instrumento de la OECD (2016) en su escala de medición de capacidades financieras en los países andinos: Chile 2016	Ahorro	Numero de Cuentas aperturadas	Ordinal Escala de Likert Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
			Crédito	Número de Créditos otorgados	Ordinal Escala de Likert Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
			Servicios	Operaciones realizadas directas e indirectas	Ordinal Escala de Likert Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
			Canales	Número de Operaciones realizadas por canales alternos	Ordinal Escala de Likert Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre

Anexo 03.a Instrumento de Recolección de datos de las variables de estudio

CUESTIONARIO N°1

Ficha Técnica: Cuestionario de Investigación sobre la inclusión financiera

Autor: Adaptación del investigador, de la escala medición de inclusión financiera planteado por Granados (2017)

Año: 2022

Forma de Administración: Personal

Contenido: Consta de 28 preguntas correspondientes a las dimensiones de la variable inclusión social.

Puntuación: La escala de medición es de tipo Likert: siendo nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre

Consentimiento informado: Si el participante está de acuerdo proseguiremos con la encuesta, siendo la información brindada de carácter reservada conservando el anonimato del participante y de sus respuestas.

Marque con un aspa (X) una de las alternativas con las cuales se siente identificado

N° item	VARIABLE: INCLUSION FINANCIERA	Escala				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
	DIMENSIONES					
	Dimensión 1 ACCESO					
1	Considera que puede realizar cualquier operación financiera en el banco					
2	Considera que puede acceder a una cuenta de ahorro					
3	Cree Ud. que puede acceder a un crédito personal					
4	Recibió alguna vez algún préstamo del banco					
5	Considera que puede recibir préstamos para hacer negocios					
6	Considera que puede realizar operaciones cerca a su domicilio					
7	Considera que los bancos le brindan acceso a ser parte del sistema financiero					
8	Considera que cuenta con la información disponible para exigir el acceso a algún producto					
9	Considera que puede realizar reclamos si no le brindan el acceso a alguna operación bancaria					
	Dimensión 2 USO					
10	Con que frecuencia realiza envíos de dinero por el banco al interior de país					
11	Con que frecuencia ha recibido dinero por giros del interior de país					
12	Con que frecuencia ha intentado guardar dinero en alguna cuenta de ahorro en el banco					
13	Considera que tiene conocimiento de realizar operaciones financieras por otros medios alternos, cajeros, agentes, plataformas virtuales.					
14	Con que frecuencia utiliza los servicios para pagar agua, luz, teléfono					
15	Considera que es más sencillo usar otros medios de pago o cobro alternos que ir a una agencia bancaria					
16	Considera que es más sencillo conseguir prestamos de personas particulares que de un banco					

N° item	VARIABLE: INCLUSION FINANCIERA	Escala				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
	DIMENSIONES					
17	Considera que cuesta menos un préstamo de un particular que de un banco					
18	Confía guardar sus ahorros en custodia de un familiar que en un banco					
	Dimensión 3 CALIDAD					
19	Considera cordial la atención en ventanilla					
20	Con que frecuencia ha tenido problemas con la atención del personal por parte del banco					
21	Considera que recibe toda la información de los productos disponibles					
22	Con que frecuencia ha sido contactado luego de utilizar algún servicio para saber cómo lo atendieron					
23	Considera que es fácil utilizar las plataformas digitales del celular					
24	Considera sencillo poder utilizar las plataformas digitales de la computadora					
25	Considera que la atención brindada cubre sus expectativas					
26	Considera que existe muchos atributos buenos en los productos del banco en comparación de otros					
27	Con que frecuencia recomienda el uso de operaciones en el banco a sus familiares					
28	Con que frecuencia recibe buen trato por parte de los agentes bancarios					

Anexo 03.b Instrumento de Recolección de datos de las variables de estudio

CUESTIONARIO N°2

Ficha Técnica: Cuestionario de Investigación sobre los productos bancarios

Autor: Adaptación del investigador del instrumento de la OECD (2016) en su escala de medición de capacidades financieras en los países andinos: Chile 2016.

Año: 2022

Forma de Administración: Personal

Contenido: Consta de 30 preguntas correspondientes a las dimensiones de la variable productos bancarios.

Puntuación: La escala de medición es de tipo Likert: siendo nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre

Consentimiento informado: Si el participante está de acuerdo proseguiremos con la encuesta, siendo la información brindada de carácter reservada conservando el anonimato del participante y de sus respuestas.

Marque con un aspa (X) una de las alternativas con las cuales se siente identificado

N° ite m	VARIABLE: PRODUCTOS BANCARIOS	Escala				
		Nunc a (1)	Casi Nunc a (2)	A vece s (3)	Casi Siempr e (4)	Siempr e (5)
	DIMENSIONES					
	Dimensión 1 Ahorro					
1	Considera que puede ahorrar su dinero excedente en el banco					
2	Considera que puede utilizar los cajeros automáticos para realizar retiros					
3	Confía en el funcionamiento de los cajeros automáticos					
4	Considera utilizar la cuenta de ahorros para hacer negocios, recibir depósitos					
5	Considera poder abrir una cuenta de ahorro mancomunada para gestión de su comunidad u asociación					
6	Considera que existen facilidades de abrir una cuenta de ahorros					
7	Con que frecuencia apertura una cuenta de ahorro con algún familiar					
8	Considera que las tasas de interés que paga el banco por ahorra son atractivas					
9	Considera que si demuestra una capacidad ahorrar, está calificado para solicitar un préstamo					
	Dimensión 2 Crédito					
10	Considera importante acceder a un préstamo para negocio					
11	Considera importante poder acceder una tarjeta de crédito					
12	Con que frecuencia cree que puede acceder a un crédito grupal entre varias personas					
13	Considera que esta institución tiene la tasa de interés baja en comparación de otras					

N° ite m	VARIABLE: PRODUCTOS BANCARIOS	Escala				
		Nunc a (1)	Casi Nunc a (2)	A vece s (3)	Casi Siempr e (4)	Siempr e (5)
	DIMENSIONES					
14	Considera que debe recibir un premio por pagar a tiempo sus préstamos, como descuentos					
15	Considera que siempre le piden muchos requisitos al solicitar un crédito					
	Dimensión 3 Servicios					
16	Con que frecuencia recibe información si puede comprar un seguro de vida					
17	Con que frecuencia realiza recarga de celular					
18	Considera realizar pagos en otros bancos, por la rapidez					
19	Con que frecuencia realiza pagos en ventanilla de compras virtuales					
20	Con que frecuencia realiza operaciones de remesas del extranjero					
21	Con que frecuencia realiza cambio de dólares					
22	Con que frecuencia realiza pagos de impuestos o tributos					
	Dimensión 4 Canales					
23	Con que frecuencia utiliza las operaciones por banca celular					
24	Con que frecuencia utiliza las operaciones de plataformas digitales de internet					
25	Considera que tiene confianza de realizar operaciones financieras en agentes bancarios					
26	Con que frecuencia ha tenido problemas técnicos al utilizar los agentes bancarios					
27	Cree que las operaciones financieras que se realizan en los agentes tienen un límite bajo					
28	Considera que es más fácil ir a ventanilla que ir a los agentes para el pago de tasas de Reniec, PNP, etc					
29	Con que frecuencia requiere transferir dinero a otro banco por medio de los agentes bancarios					
30	Con que frecuencia requiere revisar sus saldos o movimientos de ahorro por medio de los agentes bancarios					

Anexo 4 Ficha de Técnica

FICHA TÉCNICA DE ESTUDIO VARIABLE INCLUSION FINANCIERA

Encuestadora	El investigador
Título de la Investigación	Productos bancarios y la inclusión financiera en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022
Financiamiento	Recursos propios
Objetivo de estudio	Recoger la percepción de pobladores en situación vulnerable
Tamaño y distribución de la muestra	167 pobladores del distrito de San Juan de Lurigancho
Margen de error	5%
Nivel de confianza	95%
Tipo de muestreo	Probabilístico
Puntos de muestreo	Exterior de las instituciones financieras publicas
Fecha de campo	Del 24/05/2022 al 27/05/22
Cantidad de Preguntas	28 preguntas

FICHA TÉCNICA DE ESTUDIO VARIABLE PRODUCTOS BANCARIOS

Encuestadora	El investigador
Título de la Investigación	Productos bancarios y la inclusión financiera en una Entidad Financiera Pública, San Juan de Lurigancho, 2022
Financiamiento	Recursos propios
Objetivo de estudio	Recoger la percepción de pobladores en situación vulnerable
Tamaño y distribución de la muestra	167 pobladores del distrito de San Juan de Lurigancho
Margen de error	5%
Nivel de confianza	95%
Tipo de muestreo	Probabilístico
Puntos de muestreo	Exterior de las instituciones financieras publicas
Fecha de campo	Del 24/05/2022 al 27/05/22
Cantidad de Preguntas	30 preguntas

Anexo 5 Validación de Instrumento

Anexo 5 : Validación del Instrumento por tres Expertos de las Variables Inclusión Financiera y Productos Bancarios - Verificación SUNEDU



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INCLUSION FINANCIERA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Acceso							
1	Considera que puede realizar cualquier operación financiera en el banco	X		X		X		
2	Considera que puede acceder a una cuenta de ahorro	X		X		X		
3	Cree Ud. que puede acceder a un crédito personal	X		X		X		
4	Recibió alguna vez algún préstamo del banco	X		X		X		
5	Considera que puede recibir préstamos para hacer negocios	X		X		X		
6	Considera que puede realizar operaciones cerca a su domicilio	X		X		X		
7	Considera que los bancos le brindan acceso a ser parte del sistema financiero	X		X		X		
8	Considera que cuenta con la información disponible para exigir el acceso a algún producto	X		X		X		
9	Considera que puede realizar reclamos si no le brindan el acceso a alguna operación bancaria	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Uso	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Con que frecuencia realiza envíos de dinero por el banco al interior de país	X		X		X		
11	Con que frecuencia ha recibido dinero por giros del interior de país	X		X		X		
12	Con que frecuencia ha intentado guardar dinero en alguna cuenta de ahorro en el banco	X		X		X		
13	Considera que tiene conocimiento de realizar operaciones financieras por otros medios alternos, cajeros, agentes, plataformas virtuales.	X		X		X		
14	Con que frecuencia utiliza los servicios para pagar agua, luz, teléfono	X		X		X		
15	Considera que es más sencillo usar otros medios de pago o cobro alternos que ir a una agencia bancaria	X		X		X		
16	Considera que es más sencillo conseguir prestamos de personas particulares que de un banco	X		X		X		
17	Considera que cuesta menos un préstamo de un particular que de un banco	X		X		X		
18	Confía guardar sus ahorros en custodia de un familiar que en un banco	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera cordial la atención en ventanilla	X		X		X		

20	Con que frecuencia ha tenido problemas con la atención del personal por parte del banco	X		X		X	
21	Considera que recibe toda la información de los productos disponibles	X		X		X	
22	Con que frecuencia ha sido contactado luego de utilizar algún servicio para saber cómo lo atendieron	X		X		X	
23	Considera que es fácil utilizar las plataformas digitales del celular	X		X		X	
24	Considera sencillo poder utilizar las plataformas digitales de la computadora	X		X		X	
25	Considera que la atención brindada cubre sus expectativas	X		X		X	
26	Considera que existe muchos atributos buenos en los productos del banco en comparación de otros	X		X		X	
27	Con que frecuencia recomienda el uso de operaciones en el banco a sus familiares	X		X		X	
28	Con que frecuencia recibe buen trato por parte de los agentes bancarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mendoza Retamozo Noemí**..... DNI: 23271871...

Especialidad del validador: **Metodología de la Investigación científica Mg: En Gestión Pública**

.....22....de.....05.....del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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



Dra. Mendoza Retamozo Noemí

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INCLUSION FINANCIERA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Acceso							
1	Considera que puede realizar cualquier operación financiera en el banco	X		X		X		
2	Considera que puede acceder a una cuenta de ahorro	X		X		X		
3	Cree Ud. que puede acceder a un crédito personal	X		X		X		
4	Recibió alguna vez algún préstamo del banco	X		X		X		
5	Considera que puede recibir préstamos para hacer negocios	X		X		X		
6	Considera que puede realizar operaciones cerca a su domicilio	X		X		X		
7	Considera que los bancos le brindan acceso a ser parte del sistema financiero	X		X		X		
8	Considera que cuenta con la información disponible para exigir el acceso a algún producto	X		X		X		
9	Considera que puede realizar reclamos si no le brindan el acceso a alguna operación bancaria	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Uso	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Con que frecuencia realiza envíos de dinero por el banco al interior de país	X		X		X		
11	Con que frecuencia ha recibido dinero por giros del interior de país	X		X		X		
12	Con que frecuencia ha intentado guardar dinero en alguna cuenta de ahorro en el banco	X		X		X		
13	Considera que tiene conocimiento de realizar operaciones financieras por otros medios alternos, cajeros, agentes, plataformas virtuales.	X		X		X		
14	Con que frecuencia utiliza los servicios para pagar agua, luz, teléfono	X		X		X		
15	Considera que es más sencillo usar otros medios de pago o cobro alternos que ir a una agencia bancaria	X		X		X		
16	Considera que es más sencillo conseguir prestamos de personas particulares que de un banco	X		X		X		
17	Considera que cuesta menos un préstamo de un particular que de un banco	X		X		X		
18	Confía guardar sus ahorros en custodia de un familiar que en un banco	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera cordial la atención en ventanilla	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INCLUSION FINANCIERA

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Acceso							
1	Considera que puede realizar cualquier operación financiera en el banco	X		X		X		
2	Considera que puede acceder a una cuenta de ahorro	X		X		X		
3	Cree Ud. que puede acceder a un crédito personal	X		X		X		
4	Recibió alguna vez algún préstamo del banco	X		X		X		
5	Considera que puede recibir préstamos para hacer negocios	X		X		X		
6	Considera que puede realizar operaciones cerca a su domicilio	X		X		X		
7	Considera que los bancos le brindan acceso a ser parte del sistema financiero	X		X		X		
8	Considera que cuenta con la información disponible para exigir el acceso a algún producto	X		X		X		
9	Considera que puede realizar reclamos si no le brindan el acceso a alguna operación bancaria	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Uso	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Con que frecuencia realiza envíos de dinero por el banco al interior de país	X		X		X		
11	Con que frecuencia ha recibido dinero por giros del interior de país	X		X		X		
12	Con que frecuencia ha intentado guardar dinero en alguna cuenta de ahorro en el banco	X		X		X		
13	Considera que tiene conocimiento de realizar operaciones financieras por otros medios alternos, cajeros, agentes, plataformas virtuales.	X		X		X		
14	Con que frecuencia utiliza los servicios para pagar agua, luz, teléfono	X		X		X		
15	Considera que es más sencillo usar otros medios de pago o cobro alternos que ir a una agencia bancaria	X		X		X		
16	Considera que es más sencillo conseguir prestamos de personas particulares que de un banco	X		X		X		
17	Considera que cuesta menos un préstamo de un particular que de un banco	X		X		X		
18	Confía guardar sus ahorros en custodia de un familiar que en un banco	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera cordial la atención en ventanilla	X		X		X		

20	Con que frecuencia ha tenido problemas con la atención del personal por parte del banco	X		X		X	
21	Considera que recibe toda la información de los productos disponibles	X		X		X	
22	Con que frecuencia ha sido contactado luego de utilizar algún servicio para saber cómo lo atendieron	X		X		X	
23	Considera que es fácil utilizar las plataformas digitales del celular	X		X		X	
24	Considera sencillo poder utilizar las plataformas digitales de la computadora	X		X		X	
25	Considera que la atención brindada cubre sus expectativas	X		X		X	
26	Considera que existe muchos atributos buenos en los productos del banco en comparación de otros	X		X		X	
27	Con que frecuencia recomienda el uso de operaciones en el banco a sus familiares	X		X		X	
28	Con que frecuencia recibe buen trato por parte de los agentes bancarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ochoa Tataje Freddy Antonio..... DNI: 07015123...

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación científica Mg: En Gestión Pública

.....22....de.....05.....del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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



Dr. Ochoa Tataje Freddy Antonio

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTOS BANCARIOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1 Ahorro							
1	Considera que puede ahorrar su dinero excedente en el banco	X		X		X		
2	Considera que puede utilizar los cajeros automáticos para realizar retiros	X		X		X		
3	Confía en el funcionamiento de los cajeros automáticos	X		X		X		
4	Considera utilizar la cuenta de ahorros para hacer negocios, recibir depósitos	X		X		X		
5	Considera poder abrir una cuenta de ahorro mancomunada para gestión de su comunidad u asociación	X		X		X		
6	Considera que existen facilidades de abrir una cuenta de ahorros	X		X		X		
7	Con que frecuencia apertura una cuenta de ahorro con algún familiar	X		X		X		
8	Considera que las tasas de interés que paga el banco por ahorra son atractivas	X		X		X		
9	Considera que, si demuestra una capacidad ahorrar, está calificado para solicitar un préstamo	X		X		X		
	Dimensión 2 Crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera importante acceder a un préstamo para negocio	X		X		X		
11	Considera importante poder acceder una tarjeta de crédito	X		X		X		
12	Con que frecuencia cree que puede acceder a un crédito grupal entre varias personas	X		X		X		
13	Considera que esta institución tiene la tasa de interés baja en comparación de otras	X		X		X		
14	Considera que debe recibir un premio por pagar a tiempo sus préstamos, como descuentos	X		X		X		
15	Considera que siempre le piden muchos requisitos al solicitar un crédito	X		X		X		
	Dimensión 3 Servicios	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Con que frecuencia recibe información si puede comprar un seguro de vida	X		X		X		
17	Con que frecuencia realiza recarga de celular	X		X		X		
18	Considera realizar pagos en otros bancos, por la rapidez	X		X		X		
19	Con que frecuencia realiza pagos en ventanilla de compras virtuales	X		X		X		
20	Con que frecuencia realiza operaciones de remesas del extranjero	X		X		X		
21	Con que frecuencia realiza cambio de dólares	X		X		X		

22	Con que frecuencia realiza pagos de impuestos o tributos	X		X		X	
	Dimensión 4 Canales	Si	No	Si	No	Si	No
23	Con que frecuencia utiliza las operaciones por banca celular	X		X		X	
24	Con que frecuencia utiliza las operaciones de plataformas digitales de internet	X		X		X	
25	Considera que tiene confianza de realizar operaciones financieras en agentes bancarios	X		X		X	
26	Con que frecuencia ha tenido problemas técnicos al utilizar los agentes bancarios	X		X		X	
27	Cree que las operaciones financieras que se realizan en los agentes tienen un límite bajo	X		X		X	
28	Considera que es más fácil ir a ventanilla que ir a los agentes para el pago de tasas de Reniec, PNP, etc	X		X		X	
29	Con que frecuencia requiere transferir dinero a otro banco por medio de los agentes bancarios	X		X		X	
30	Con que frecuencia requiere revisar sus saldos o movimientos de ahorro por medio de los agentes bancarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mendoza Retamozo Noemí**..... DNI: 23271871...

Especialidad del validador: **Metodología de la Investigación científica Mg: En Gestión Pública**

.....22....de.....05.....del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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



Dra. Mendoza Retamozo Noemí

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTOS BANCARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1 Ahorro								
1	Considera que puede ahorrar su dinero excedente en el banco	X		X		X		
2	Considera que puede utilizar los cajeros automáticos para realizar retiros	X		X		X		
3	Confía en el funcionamiento de los cajeros automáticos	X		X		X		
4	Considera utilizar la cuenta de ahorros para hacer negocios, recibir depósitos	X		X		X		
5	Considera poder abrir una cuenta de ahorro mancomunada para gestión de su comunidad u asociación	X		X		X		
6	Considera que existen facilidades de abrir una cuenta de ahorros	X		X		X		
7	Con que frecuencia apertura una cuenta de ahorro con algún familiar	X		X		X		
8	Considera que las tasas de interés que paga el banco por ahorra son atractivas	X		X		X		
9	Considera que, si demuestra una capacidad ahorrar, está calificado para solicitar un préstamo	X		X		X		
Dimensión 2 Crédito		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera importante acceder a un préstamo para negocio	X		X		X		
11	Considera importante poder acceder una tarjeta de crédito	X		X		X		
12	Con que frecuencia cree que puede acceder a un crédito grupal entre varias personas	X		X		X		
13	Considera que esta institución tiene la tasa de interés baja en comparación de otras	X		X		X		
14	Considera que debe recibir un premio por pagar a tiempo sus préstamos, como descuentos	X		X		X		
15	Considera que siempre le piden muchos requisitos al solicitar un crédito	X		X		X		
Dimensión 3 Servicios		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Con que frecuencia recibe información si puede comprar un seguro de vida	X		X		X		
17	Con que frecuencia realiza recarga de celular	X		X		X		
18	Considera realizar pagos en otros bancos, por la rapidez	X		X		X		
19	Con que frecuencia realiza pagos en ventanilla de compras virtuales	X		X		X		
20	Con que frecuencia realiza operaciones de remesas del extranjero	X		X		X		
21	Con que frecuencia realiza cambio de dólares	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTOS BANCARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1 Ahorro								
1	Considera que puede ahorrar su dinero excedente en el banco	X		X		X		
2	Considera que puede utilizar los cajeros automáticos para realizar retiros	X		X		X		
3	Confía en el funcionamiento de los cajeros automáticos	X		X		X		
4	Considera utilizar la cuenta de ahorros para hacer negocios, recibir depósitos	X		X		X		
5	Considera poder abrir una cuenta de ahorro mancomunada para gestión de su comunidad u asociación	X		X		X		
6	Considera que existen facilidades de abrir una cuenta de ahorros	X		X		X		
7	Con que frecuencia apertura una cuenta de ahorro con algún familiar	X		X		X		
8	Considera que las tasas de interés que paga el banco por ahorra son atractivas	X		X		X		
9	Considera que, si demuestra una capacidad ahorrar, está calificado para solicitar un préstamo	X		X		X		
Dimensión 2 Crédito		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera importante acceder a un préstamo para negocio	X		X		X		
11	Considera importante poder acceder una tarjeta de crédito	X		X		X		
12	Con que frecuencia cree que puede acceder a un crédito grupal entre varias personas	X		X		X		
13	Considera que esta institución tiene la tasa de interés baja en comparación de otras	X		X		X		
14	Considera que debe recibir un premio por pagar a tiempo sus préstamos, como descuentos	X		X		X		
15	Considera que siempre le piden muchos requisitos al solicitar un crédito	X		X		X		
Dimensión 3 Servicios		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Con que frecuencia recibe información si puede comprar un seguro de vida	X		X		X		
17	Con que frecuencia realiza recarga de celular	X		X		X		
18	Considera realizar pagos en otros bancos, por la rapidez	X		X		X		
19	Con que frecuencia realiza pagos en ventanilla de compras virtuales	X		X		X		
20	Con que frecuencia realiza operaciones de remesas del extranjero	X		X		X		
21	Con que frecuencia realiza cambio de dólares	X		X		X		

22	Con que frecuencia realiza pagos de impuestos o tributos	X		X		X	
	Dimensión 4 Canales	Si	No	Si	No	Si	No
23	Con que frecuencia utiliza las operaciones por banca celular	X		X		X	
24	Con que frecuencia utiliza las operaciones de plataformas digitales de internet	X		X		X	
25	Considera que tiene confianza de realizar operaciones financieras en agentes bancarios	X		X		X	
26	Con que frecuencia ha tenido problemas técnicos al utilizar los agentes bancarios	X		X		X	
27	Cree que las operaciones financieras que se realizan el los agentes tienen un límite bajo	X		X		X	
28	Considera que es más fácil ir a ventanilla que ir a los agentes para el pago de tasas de Reniec, PNP,etc	X		X		X	
29	Con que frecuencia requiere transferir dinero a otro banco por medio de los agentes bancarios	X		X		X	
30	Con que frecuencia requiere revisar sus saldos o movimientos de ahorro por medio de los agentes bancarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ochoa Tataje Freddy Antonio..... DNI: 07015123...

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación científica Mg: En Gestión Pública

.....22....de.....05.....del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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


 FRENTE DEL EXPEDIENTE

Dr. Ochoa Tataje Freddy Antonio

Anexo 6 Verificación de Especialistas en SUNEDU

24/5/22, 16:51



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MENDOZA RETAMOZO, NOEMI DNI 23271871	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 14/06/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILJO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
MENDOZA RETAMOZO, NOEMI DNI 23271871	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 24/07/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MENDOZA RETAMOZO, NOEMI DNI 23271871	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA EDUCACION FISICA Fecha de diploma: 31/05/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MENDOZA RETAMOZO, NOEMI DNI 23271871	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 08/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MENDOZA RETAMOZO, NOEMI DNI 23271871	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2013 Fecha egreso: 17/07/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SOLANO RAMIREZ, GREGORIO FRANCISCO DNI 06841433	BACHILLER EN INGENIERIA DE TRANSPORTES Fecha de diploma: 08/02/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
SOLANO RAMIREZ, GREGORIO FRANCISCO DNI 09841433	INGENIERO DE TRANSPORTES Fecha de diploma: 26/09/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
SOLANO RAMIREZ, GREGORIO FRANCISCO DNI 06841433	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 20/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>


PERÚ
Ministerio de Educación
**Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 31/10/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 22/07/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/07/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 08/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 6 : Prueba de Confiabilidad de la Prueba Piloto

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	19

Variable Productos Bancarios

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	18

TABULACION DE RESULTADOS ENCUESTA

7/8	PRODUCTOS BANCARIOS																				INCLUSION FINANCIERA																																				
	DIMENSIONES										DIMENSIONES										ACCESO									CALIDAD																											
	Ahorro					Credito					Servicios					Canales					USO					USO				CALIDAD																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58
1	3	4	1	4	4	2	1	2	4	5	4	2	3	4	5	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	1	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	4	5	2	4	3	1	3	4	3	3	3					
2	3	4	4	4	4	2	4	4	5	2	4	5	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	1	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	3	1	4	3	3	2	4				
3	3	4	1	5	4	2	1	2	4	5	2	4	5	2	3	4	4	3	1	2	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	1	2	4	2	3	2	2	4	3	4	3	4	4	5	2	4	3	1	4	3	3	3	3				
4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	5	2	4	5	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	4	5	2	4	3	1	3	4	3	3	3					
5	5	4	1	4	4	3	1	2	4	5	2	4	5	3	3	3	3	1	2	4	2	2	5	2	5	2	5	4	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	1	4	3	3	3	4					
6	3	4	1	4	4	2	1	2	4	5	2	4	5	2	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	3	1	4	3	3	4					
7	3	4	1	4	4	2	1	2	4	5	2	4	5	2	4	4	3	1	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	4	1	3	4	2	3	5	4	4	5	2	4	3	1	4	3	2	2				
8	3	3	4	4	4	4	2	4	4	5	2	4	5	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	5	2	4	2	2	3	3	3	3	1	3	4	2	3	5	4	4	5	3	4	3	1	4	3	3	4				
9	3	4	1	4	4	2	1	2	4	4	5	2	4	5	2	4	3	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	3	1	1	2	2	2	2	1	4	3	1	3	4	3	5	2	4	3	1	3	4	4	4					
10	3	3	4	4	4	2	4	4	5	2	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	1	1	3	3	3	3	1	3	4	3	4	4	5	3	4	3	1	3	3	3	2	3						
11	3	3	4	4	4	2	4	4	5	2	4	5	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	3	4	3	1	4	3	3	2	4					
12	4	4	1	5	4	2	1	2	4	5	2	3	3	5	2	3	3	1	2	4	4	3	2	4	4	2	4	1	3	1	2	2	2	3	2	1	3	3	1	3	4	4	5	2	4	3	1	3	4	3	3	3					
13	4	4	4	4	4	2	1	2	4	5	2	4	5	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	5	4	4	1	1	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	4	5	2	4	3	1	3	4	3	3	4	4	3	3					
14	3	4	1	5	4	2	1	2	4	4	5	2	4	5	2	4	4	3	1	2	3	4	3	4	4	1	1	3	1	1	2	2	2	2	1	4	3	1	3	4	3	5	2	4	3	1	3	4	3	3	4						
15	4	4	1	4	4	2	1	2	4	5	2	4	5	2	4	4	3	1	2	4	4	3	3	4	2	4	4	1	3	2	1	2	3	2	3	1	3	4	2	3	4	4	5	2	4	3	1	3	3	3	2	3					
16	3	3	3	4	4	2	4	4	5	2	4	5	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	5	4	2	5	1	4	2	1	2	3	2	3	1	3	4	2	3	5	4	4	3	4	3	1	4	3	3	3	4				
17	4	3	1	4	4	2	1	2	4	4	2	3	3	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	1	1	2	2	2	2	1	4	3	1	3	4	4	4	2	4	3	1	3	4	3	3	3				
18	3	3	4	4	4	2	3	4	5	2	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1	1	2	3	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	1	3	3	2	3	2	3					
19	4	3	4	4	3	4	2	3	4	5	2	3	5	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	1	3	3	2	3	1	3	4	3	5	4	3	4	3	1	4	3	3	3	2	3					
20	3	4	1	5	4	2	1	2	4	4	5	2	3	3	5	2	4	4	3	1	2	2	4	4	3	4	4	1	4	1	3	1	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	1	3	3	3	3				
21	3	3	4	4	4	2	1	2	4	4	5	2	4	5	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	1	1	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	5	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3				
22	3	4	1	4	4	2	1	2	4	4	2	3	4	5	2	3	4	3	1	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	1	1	2	2	2	2	1	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	1	3	4	3	3	3				
23	3	3	4	4	4	2	4	4	5	2	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	1	1	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3			
24	3	3	4	4	4	2	4	4	5	2	3	5	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	2	1	2	3	3	2	3	1	3	4	2	3	4	4	5	3	3	1	4	3	3	2	4					
25	4	4	1	5	4	2	1	2	4	4	5	2	4	5	2	4	4	3	1	2	2	4	4	3	4	4	1	4	1	3	1	2	2	2	3	2	2	4	3	4	4	4	5	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3				
26	4	4	1	3	4	2	1	2	4	4	2	3	4	5	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	1	2	2	3	2	2	1	4	3	4	3	4	4	5	2	4	3	1	3	4	3	3	3				
27	4	4	1	3	4	2	1	2	4	4	2	3	4	5	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	1	2	2	3	2	2	1	4	3	4	3	4	2	4	4	3	2	2	4	3	1	2	4	3	3		
28	3	3	4	4	4	2	4	4	5	2	4	5	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	1	3	3	2	3	1	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	1	4	3	3	2	4				
29	4	4	2	5	3	2	1	2	4	4	5	2	3	3	5	2	4	4	3	1	2	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	1	2	2	2	3	2	1	4	3	2	3	4	4	2	4	2	1	3	4	3	3	2	2			
30	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	4	3	4	4	5	2	4	3	1	3	4	3	3				
31	4	4	2	4	4	2	1	2	4	4	5	2	3	5	2	4	4	3	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	4	4	4	4	5	2	4	3	1	4	3	3	2	4				
32	3	4	1	3	3	2	1	2	4	4	2	3	4	5	2	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	1	4	4	1	1	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2			
33	4	4	2	3	3	2	1	2	4	4	2	3	4	5	2	4	4	3	1	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	1	2	3	2	3	1	3	4	3	4	3	3	1	4	3	3	3	1	4	3	3	3	2			
34	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	1	3	4	1	3	5	4	4	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3					
35	4	4	2	4	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	5	2	3	4	1	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	1	1	2	2	2	2	2	4	3	1	3	4	4	2	2	3	1	3	4	3	4	4	3				
36	3	3	4	4	4	2	4	4	5	2	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	1	1	3	3																							

93	3	4	1	5	4	2	1	2	4	4	5	2	3	3	5	2	4	4	3	1	2	2	5	5	3	3	4	4	4	4	1	3	1	2	1	2	2	3	2	2	4	3	4	3	2	3	4	5	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3
94	3	3	4	4	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	3	4	3	1	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	1	3	1	2	1	2	2	3	2	2	4	3	4	3	2	3	4	5	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3
95	3	4	1	3	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	1	2	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	3	1	3	4	3	4	4	3	
96	3	4	1	3	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	1	2	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	1	3	1	2	1	2	2	3	2	2	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3	4	
97	3	4	1	4	5	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	1	2	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	1	4	1	1	1	2	2	2	1	4	3	1	3	3	4	4	5	2	4	3	1	4	3	4	3	3			
98	3	3	4	4	5	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1	3	1	1	1	5	5	4	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	3	2	4					
99	4	3	4	4	3	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	1	3	2	2	2	3	3	5	3	1	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	1	4	3	3	2	4			
100	4	4	1	5	4	2	1	2	3	4	5	1	3	3	5	3	3	4	3	1	2	2	4	4	3	3	3	4	2	4	1	3	1	2	2	3	2	2	4	3	1	3	4	4	3	5	2	4	3	2	4	3	3	3	3			
101	4	3	4	5	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	2	2	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	1	4	1	1	1	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	2	4	3	2	3	3	3	3	3					
102	3	4	1	4	3	2	1	1	3	5	4	2	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	2	4	1	1	1	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3				
103	3	3	4	4	3	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	5	3	4	3	1	3	1	1	2	2	3	5	2	3	1	3	4	1	3	4	4	4	5	3	4	3	1	4	3	3	2	4			
104	4	4	1	5	3	2	1	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	3	1	2	2	4	4	3	3	3	4	4	2	4	1	4	2	1	1	2	2	3	2	2	4	3	1	3	4	4	3	5	2	4	3	1	3	4	3	3	3	
105	4	3	4	4	3	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	1	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	4	3	1	4	3	3	3	3		
106	4	4	1	3	4	2	1	2	4	4	4	2	3	4	5	2	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	1	4	1	1	1	3	2	3	2	2	4	3	1	3	4	4	5	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3			
107	4	3	4	4	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	5	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	5	4	5	3	4	3	2	4	3	4	2	4				
108	4	4	2	5	3	2	1	2	4	4	5	2	3	4	2	4	4	3	1	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4	1	4	1	1	1	2	2	3	2	2	4	3	1	3	4	4	4	5	2	4	3	1	3	4	3	3	3		
109	3	3	4	3	4	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	1	1	1	3	2	3	2	2	4	3	1	3	4	4	5	2	4	3	1	3	4	3	4	3	3				
110	4	4	2	4	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	1	2	2	4	4	3	1	2	2	4	3	3	4	4	2	4	1	1	1	2	3	2	4	1	3	4	1	3	5	4	4	5	3	4	3	1	4	3	3	2	4		
111	4	4	1	3	3	2	1	2	4	4	4	2	3	4	5	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	1	4	1	1	2	3	4	3	2	3	3	1	3	4	3	4	2	4	3	1	3	4	2	3	3	3			
112	4	4	2	4	3	2	1	2	3	4	4	1	4	4	3	4	4	3	1	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	4	2	2	3	3	2	4	5	3	3	2	4	3	4	4		
113	4	4	4	3	4	2	1	2	4	4	4	2	4	5	4	3	4	3	4	2	1	3	5	4	4	5	4	5	2	4	2	2	2	3	3	4	3	1	3	4	1	3	5	4	3	3	4	3	1	4	5	3	4	4	3			
114	4	4	2	4	4	2	1	2	4	4	4	5	2	3	4	3	1	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	1	1	1	3	2	3	3	1	3	4	1	3	4	4	5	2	4	3	1	3	4	4	3	3				
115	3	3	3	4	5	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	4	1	3	4	3	5	3	4	3	1	4	3	3	5	4		
116	3	3	3	4	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	3	1	1	1	3	3	2	3	1	3	4	1	3	4	4	5	3	4	3	2	4	3	4	5	3	4	
117	4	4	1	5	3	2	1	2	4	4	5	2	4	3	5	3	3	3	1	1	2	4	4	3	3	4	3	3	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	4	3	1	3	4	5	4	3	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3		
118	4	3	4	3	4	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	3	2	2	3	5	4	4	4	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	4	3	3	5	2	4	3	1	3	4	3	3	4	3	
119	4	4	1	3	3	2	1	1	4	4	4	2	4	4	5	2	4	4	3	2	1	2	4	4	3	4	2	2	4	1	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	1	3	4	3	3	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3			
120	3	4	1	3	4	2	1	1	3	5	5	2	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	1	1	1	3	2	3	2	2	4	2	3	3	4	4	5	2	4	3	1	3	4	3	4	3	3			
121	4	4	3	4	5	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	1	4	2	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	4	4	4	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3			
122	3	4	1	3	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	3	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	2	4	1	1	1	3	2	2	3	1	3	4	1	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4		
123	3	3	4	4	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	4	4	3	3	3	1	4	1	1	2	3	3	2	3	1	3	4	1	3	5	4	4	3	4	3	1	4	3	3	3	4	3			
124	3	4	1	4	5	2	1	2	4	4	1	3	4	5	2	3	4	3	1	2	3	3	3	4	4	2	4	1	4	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	1	3	4	4	4	3	2	4	3	1	3	4	3	3	3	3			
125	3	3	4	4	3	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	5	5	3	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	5	3	4	3	2	4	3	3	3	4		

126	4	3	4	4	3	4	2	1	2	4	4	5	2	3	5	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	5	4	3	4	3	3	1	3	1	1	1	3	3	2	3	1	3	4	1	3	4	4	4	5	5	4	3	1	4	3	5	3	5	4
127	4	4	1	5	4	2	1	2	3	4	5	1	3	3	5	3	4	3	1	2	2	4	4	3	3	4	3	2	4	1	4	1	1	1	2	2	3	2	2	4	3	1	3	4	4	3	5	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3		
128	4	3	4	5	4	2	1	2	4	4	5	2	3	4	3	4	3	2	2	3	5	4	4	5	3	4	3	3																															