

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**PRODUCTOS CREDITICIOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL BANCO DE  
LA NACIÓN DE TACNA Y SU INFLUENCIA EN LA INCLUSIÓN  
FINANCIERA, 2021**

**TESIS**  
**PRESENTADA POR:**

**Br. YOMAIRA MILAGROS VIZCARRA ALVAREZ**

**ASESOR:**  
**ING. RENE MAMANI CHOQUE**

**Para optar el título profesional de:**  
**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA –PERU**

**2021**



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



PRODUCTOS CREDITICIOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL BANCO DE  
LA NACIÓN DE TACNA Y SU INFLUENCIA EN LA INCLUSIÓN  
FINANCIERA, 2021

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

Br. YOMAIRA MILAGROS VIZCARRA ALVAREZ

**ASESOR:**

ING. RENE MAMANI CHOQUE

**Para Optar el título profesional de:**

INGENIERO COMERCIAL

**TACNA –PERU**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Wilfredo y Diomar porque son lo más importante en mi vida y estaré eternamente agradecida a Dios por elegirlos como mis padres.

## **RECONOCIMIENTO**

A mis maestros, que siempre estuvieron dispuestos a guiarme y apoyarme en el desarrollo de esta investigación y sobre todo en mi carrera para ser profesional.

A mis padres, hermanos y amigos que creyeron en mí.

## RESUMEN

La investigación titula *Productos crediticios y servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna y su influencia en la inclusión financiera, 2021*, cuyo objetivo es determinar la influencia de los productos crediticios y los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021. Para ello la investigación propone una metodología de pura, de nivel correlacional, de diseño observacional analítico, descriptivo, prospectivo y transversal, siendo el método empleado el inductivo, correlacional y científico, dirigido a una población de 360,000 usuarios, cuya muestra calculada es de 384, a quienes se implementó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Con el estudio se concluyó que los productos crediticios y los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna influyen en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021, lo cual se demostró a partir de del valor de significancia menor de 0.05, y cuyo valor R-cuadrado indica que los productos y servicios financieros influyen en un 76.8% sobre la inclusión financiera. Ello explica que en función de los productos y servicios que ofrece la entidad financiera, permite que la inclusión se vea facilitada en función de una mejor accesibilidad, una mejor posibilidad de uso y lograr mayor calidad durante el servicio que ofrece la entidad bancaria, todo ello a favor de los usuarios.

**Palabras clave:** Productos financieros, servicios financieros, inclusión financiera, acceso, uso, calidad

## ABSTRACT

The research is entitled Credit products and financial services of Banco de la Nación de Tacna and their influence on financial inclusion, 2021, whose objective is to determine the influence of credit products and financial services of Banco de la Nación de Tacna on financial inclusion of the population of Tacna in 2021. For this, the research proposes a methodology of pure, correlational level, analytical, descriptive, prospective and cross-sectional observational design, the method used being inductive, correlational and scientific, aimed at a population of 360,000 users, whose calculated sample is 384, to whom the survey and the questionnaire were implemented as a technique. With the study it was concluded that the credit products and financial services of the Banco de la Nación de Tacna influence the financial inclusion of the population of Tacna in 2021, which was demonstrated from a significance value less than 0.05, and whose R-squared value indicates that financial products and services have a 76.8% influence on financial inclusion. This explains that depending on the products and services offered by the financial institution, it allows inclusion to be facilitated based on better accessibility, a better possibility of use and achieving higher quality during the service offered by the bank, all of this in favor of users.

**Keywords:** Financial products, financial services, financial inclusion, access, use, quality

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Identificación y determinación del problema.....	3
1.2. Formulación del problema .....	6
1.2.1. Problema Principal .....	6
1.2.2. Problemas Específicos .....	7
1.3. Objetivos: Generales y específicos .....	7
1.3.1. Objetivo General .....	7
1.3.2. Objetivos Específicos .....	7
1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación.....	8
1.4.1. Justificación.....	8
1.4.2. Importancia .....	9
1.4.3. Alcances .....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes relacionados con la investigación.....	10
2.2. Bases teóricas .....	15
2.2.1. Inclusión financiera .....	15
2.2.2. Productos y servicios financieros del Banco de la Nación.....	22
2.3. Definición de términos básicos .....	26
2.4. Sistema de Hipótesis .....	27
2.4.1. Hipótesis general .....	27
2.4.2. Hipótesis específicas .....	27



2.5. Sistema de variables.....	27
2.5.1. Identificación de las variables .....	27
2.5.2. Operacionalización .....	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	29
3.1. Tipo de investigación.....	29
3.2. Diseño de investigación .....	29
3.2.1. De acuerdo con la interferencia del investigador en el estudio .....	29
3.2.2. De acuerdo con el periodo que se capta la información .....	29
3.2.3. De acuerdo con la evolución del fenómeno estudiado .....	30
3.2.4. De acuerdo con el número de poblaciones estudiadas .....	30
3.3. Nivel de investigación.....	30
3.4. Población y muestra .....	31
3.4.1. Población .....	31
3.4.2. Muestra .....	32
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
3.5.1. Técnicas .....	33
3.5.2. Instrumentos .....	33
3.6. Técnicas de procesamiento de datos .....	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	36
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros .....	36
4.2. Presentación de resultados .....	37
4.3. Contraste de hipótesis .....	51
4.3.1. Contraste de hipótesis general .....	51
4.3.2. Contraste de hipótesis específicas .....	53
4.4. Discusión de resultados.....	57
CONCLUSIONES .....	60
SUGERENCIAS .....	62
REFERENCIAS .....	63
ANEXOS .....	69

### Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variables	28
Tabla 2	Resultado general de la variable Productos y Servicios financieros	38
Tabla 3	Evaluación de la dimensión Productos	40
Tabla 4	Evaluación de la dimensión Servicios	42
Tabla 5	Resultado general de la variable Inclusión financiera	44
Tabla 6	Evaluación de la dimensión Acceso	46
Tabla 7	Evaluación de la dimensión Uso	48
Tabla 8	Evaluación de la dimensión Calidad	50
Tabla 9	Resumen del modelo del contraste de hipótesis general	51
Tabla 10	ANOVA del contraste de hipótesis general	52
Tabla 11	Coefficientes del contraste de hipótesis general	52
Tabla 12	Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 1	53
Tabla 13	ANOVA del contraste de hipótesis específica 1	54
Tabla 14	Coefficientes del contraste de hipótesis específica 1	54
Tabla 15	Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 2	55
Tabla 16	ANOVA del contraste de hipótesis específica 2	56
Tabla 17	Coefficientes del contraste de hipótesis específica 2	56

## Lista de Figuras

Figura 1	Pilares de la ENIF-Perú	18
Figura 2	Objetivos prioritarios para mejorar el nivel de inclusión financiera en el Perú	20
Figura 3	Productos Banco de la Nación-Perú	24
Figura 4	Servicios Banco de la Nación – Perú	25
Figura 5	Resultado general de la variable Productos y Servicios financieros	38
Figura 6	Evaluación de la dimensión Productos	40
Figura 7	Evaluación de la dimensión Servicios	42
Figura 8	Resultado general de la variable Inclusión financiera	44
Figura 9	Evaluación de la dimensión Acceso	46
Figura 10	Evaluación de la dimensión Uso	48
Figura 11	Evaluación de la dimensión Calidad	50

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada *Productos crediticios y servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna y su influencia en la inclusión financiera*, tiene su desarrollo en función de cuatro capítulos.

El capítulo I: Planteamiento del problema, presenta la identificación y formulación la problemática, seguido por los objetivos, justificación e importancia de la tesis.

El Capítulo II: Marco Teórico, desarrolla las bases teóricas de la tesis, en función de las variables de estudio Productos y servicios financieros e inclusión financiera, determinando la revisión bibliográfica que justifique el empleo de modelos teóricos para la medición de cada variable, además de los antecedentes del estudio, las bases teóricas científicas y la definición de conceptos, seguido por el sistema de hipótesis y operacionalización de variables.

El Capítulo III: Metodología de la investigación, explica el tipo, diseño y nivel de investigación, seguido por la determinación de la población y muestra de estudio, como también las técnicas e instrumentos de investigación y procesamiento de datos.

El Capítulo IV: Resultados, desarrolla los resultados de la investigación, presentando los hallazgos según variables y dimensiones, seguido por el contraste de hipótesis, seguido por la discusión de resultados.

Por último, se presentan las conclusiones del estudio, además de las recomendaciones y anexos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Identificación y determinación del problema**

En los últimos años se ha observado un impulso mundial para fortalecer y ampliar la inclusión económica de los más pobres, acciones que actualmente, se desarrollan a la luz de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): “acabar con la pobreza en todas sus formas en todo el mundo para 2030” y abordar el crecimiento inclusivo y sostenible (ODS 8) .(ONU -OCHA, 2021). En el mundo, actualmente, los esfuerzos responden al nivel de pobreza existente, y a las consecuencias de la COVID-19, ya que se espera para el 2030 un escenario similar, y se pronostica que 479 millones de personas vivirán en la pobreza extrema, además de que la proporción de pobres del mundo que viven en países afectados por conflictos y con democracias frágiles, alcancen el 50% de personas que vivirán en extrema pobreza (World Bank Group, 2018).

Una de las respuestas para mitigar o aminorar la posibilidad de que las personas como consecuencia de la pandemia COVID-19 se conviertan en pobres extremos, además de otras tradicionales, son las políticas de inclusión financiera, para contrarrestar la recesión económica y facilitar la restauración de los medios de vida y la recuperación de las comunidades (ONU -OCHA, 2021), lo que se afianza en la evidencia empírica, que respalda la existencia de una relación positiva entre la inclusión financiera y el crecimiento económico (Chauvet & Jacolin, 2017).

La problemática de la inclusión financiera se enfoca en que aún no se logra comprender a los más pobres y los excluidos en el sistema financiero formal, lo cual es una preocupación en varios lugares del mundo y en el Perú, por lo que comprender qué influye en la inclusión financiera es una cuestión importante para favorecer el desarrollo económico. Estudios recientes en Francia, Chauvet & Jacolin (2017) revelan que la inclusión financiera menor en los países menos desarrollados favorece la concentración bancaria y un acceso privilegiado al crédito, no obstante minimiza los beneficios del desarrollo financiero, que supone una desventaja para los más pobres y la necesidad de carteras bancarias más inclusivas. En África, Zins & Weill (2016) informan que ciertas características como la riqueza personal y una mejor educación favorecen la inclusión financiera, lo que deja de lado, a los grupos poblacionales vulnerables, especialmente de mujeres y jóvenes. En Latinoamérica y el Caribe, Thoene & Turriago (2017) en Colombia, afirman que la baja inclusión financiera no favorece el acceso a los servicios bancarios y no contribuye a la reducción de la desigualdad.

En el Perú, Prialé (2018) informó sobre factores que podrían tener implicancias en la inclusión financiera, como el género, ya que el hecho de ser varón, aquellos que tienen mejor nivel educativo, el tamaño de la familia y la pertenencia al quintil menos pobre también se relacionan con la inclusión financiera por un mayor uso de servicios financieros. Igualmente, Sotomayor & Banca (2019) halló que el acceso al sistema financiero tiene resultados diferentes según las regiones peruanas, el nivel educativo superior, el estado civil de casada/o, conviviente tienen mejor oportunidad de lograr insertarse en el sistema financiero.

Boitano & Abanto ( 2020), reportan que en el Perú la concentración bancaria es el principal determinante que afecta la inclusión financiera.

Al respecto, la Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP ( 2020), informó que a pesar de que en los últimos cinco años se han logrado avances importantes en el Perú en materia de inclusión financiera, aún es reducido sobre todo en uso , a pesar de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera que se implementó en 2015 para promover el acceso financiero universal y la inclusión financiera y garantizar que el 75% de los adultos tengan acceso a una cuenta de transacciones para el 2021 ( The World Bank, 2015) . Es necesario destacar, que desde el 2015 hasta 2020, las personas adultas que accedieron a un crédito bancario se incrementó de 31% a 33%, la tendencia es similar para la tenencia de cuentas bancarias en todos los sistemas financieros. En el último año debido a la COVID-19, la demanda de servicios de banca virtual se ha incrementado de 27,6 millones a 52 millones.(Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP, 2020), no obstante aún muchos peruanos no acceden a este tipo de servicios.

En este sentido, el Banco de la Nación del Perú, dentro de su Plan Estratégico 2017-2021, precisa como una de los principales grupos de interés a los ciudadanos y como propuesta de valor público, el crecimiento de la “inclusión social que permita el uso de los servicios financieros” (Banco de la Nación, 2017,p.74) por todos los peruanos, sin embargo, a pesar de los esfuerzos, el Ministerio de Economía y finanzas (Diario Oficial El Peruano, 2020) los niveles de inclusión financiera en nuestro país no son aceptables, ya que por ejemplo, 14 millones de peruanos no tienen una cuenta bancaria, a fines de 2019 solo 9,91 millones de peruanos mayores de edad tenían al menos un producto o un servicio de la banca, lo que es insuficiente



si se considera el total de la población, lo que no facilita el acceso a los subsidios del Estado, la transferencia de recursos a las poblaciones más vulnerables , por lo que el gobierno se ha fijado la meta de que todos los peruanos a julio de 2021 tengan una cuenta de banco solo con su documento nacional de identidad.

En mérito a esta problemática de limitado uso y acceso de recursos financieros en Tacna de la banca estatal , que persisten como barreras para la inclusión financiera en nuestro medio (ComexPerú, 2020), se requiere investigar sobre la demanda de uso y acceso de servicios financieros del Banco de la Nación, desde la perspectiva de la inclusión bancarizada , es decir, midiendo la maximización del uso de la diversidad de los servicios financieros formales (Cámara & Tuesta, 2014) por los usuarios del Banco de la Nación de Tacna , ya que los resultados permitirán optimizar las estrategias para mejorar la inclusión y apoyar la política del Estado y de la misión del Banco de la Nación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema Principal**

¿De qué manera los productos crediticios y los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna influyen en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera los productos crediticios del Banco de la Nación de Tacna influyen en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021?
- ¿De qué manera los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna influyen en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021?

### **1.3. Objetivos: Generales y específicos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de los productos crediticios y los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la influencia de los productos crediticios del Banco de la Nación de Tacna en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021.
- Determinar la influencia de los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021.

## **1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación**

### **1.4.1. Justificación**

#### Justificación teórica

Se aportará una revisión actualizada de la base teórica de las variables de estudios y se colmará un vacío del conocimiento en Tacna.

#### Justificación metódica

Desde el punto de vista metodológico, los resultados buscan enriquecer los debates científicos en torno a los datos empíricos que se obtendrán, especialmente, en el caso de Tacna.

#### Justificación práctica

El estudio se justifica porque los hallazgos contribuirán a alcanzar los ODS especialmente el ODS 1: Fin de la Pobreza; el ODS 2: Hambre cero y la ODS 3: Salud y Bienestar, ya que promueve en las personas la capacidad de afrontar los gastos de salud.

A nivel micro, la investigación se justifica porque a través de las recomendaciones contribuirá con las inclusión financiera en 2019, ya que en la realidad la captación de clientes o usuarios del Banco de la Nación alcanzó solo el 52,3% de la población entre 15 y 69 años, por lo que se pretende aportar con los resultados de la investigación para superar la “demanda bancaria insatisfecha a nivel nacional” que comprende a la Región Tacna (Banco de la Nación, 2020,p.55).

### Justificación legal

Los resultados servirán para coadyuvar con la Estrategia de Inclusión Financiera nacional establecida por el Estado peruano y los objetivos estratégicos del Banco de la Nación del Perú, específicamente el Eje II Creación del valor social que apoya los pilares del estado, en especial, a través de la inclusión financiera y el Eje III de calidad de servicios como entidad prestadora de servicios bancarios y financieros (Banco de la Nación, 2017).

#### **1.4.2. Importancia**

El estudio es importante por su relevancia social, ya que los hallazgos permitirán aportar a al logro de los objetivos estratégicos del Banco de la Nación de Tacna y mejorar los indicadores de inclusión financiera para contribuir a aliviar la pobreza e impulsar el crecimiento económico en Tacna.

#### **1.4.3. Alcances**

Los alcances del presente estudio comprenden la concreción del análisis del conocimiento sobre inclusión financiera y los productos y servicios de la banca estatal y la evaluación de la influencia de los productos crediticios y los servicios financieros que ofrece el Banco de la Nación, análisis que se realizará por separado según la perspectiva de los usuarios.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes relacionados con la investigación

A nivel internacional

Prialé (2018) realizó la tesis “Inclusión financiera en el Perú y principales determinantes “. Adoptó un enfoque mixto. Resultados: halló una relación positiva inversa de la edad del jefe de hogar con la probabilidad de usar un servicio financiero. El sexo masculino, el nivel más elevado de educación se asocia con el uso de un servicio financiero; el tamaño del hogar y el mayor nivel del quintil al que pertenece la familia se asocia con la inclusión financiera. Las personas que provienen de hogares rurales, presentan una menor probabilidad de uso de servicios financieros ( $p < 0,05$ ).

Chauvet & Jacolin (2017), en Francia realizaron un estudio sobre “ Inclusión financiera, concentración bancaria y desempeño empresarial”. Conclusiones: la inclusión financiera insuficiente, junto con una gobernabilidad débil, asimetrías de información, reduce los beneficios esperados del desarrollo de los sistemas bancarios en los países en desarrollo. Los beneficios esperados de la profundización financiera y la competencia por el desempeño de la empresa solo se pueden ver cuando la base de clientes del banco y las carteras de crédito bancario se vuelven más inclusivas. La política de desarrollo financiero debería incluir planes específicos para mejorar la inclusión financiera, junto con el desarrollo del mercado financiero y el crecimiento del crédito.

Wang & Guan (2017), investigó sobre la “Inclusión financiera: medición, efectos espaciales y factores de influencia”, en China .Resultados: Los resultados de la medición revelan una distribución de agregación espacial geográfica: los países europeos y norteamericanos tienen un mayor nivel de inclusión financiera que los países africanos y la mayoría de los asiáticos.

Thoene & Turriago (2017), estudiaron la “Inclusión financiera en Colombia”. Resultados: La inclusión financiera crea oportunidades que contribuyen al desarrollo social y económico de un país y, por lo tanto, contribuye a la reducción de la desigualdad. El caso colombiano proporciona mucha información sobre los desafíos e iniciativas de inclusión financiera de ese país. El sistema financiero de Colombia ha dado pasos importantes para facilitar un mayor acceso a los servicios bancarios, incluyendo la creación de indicadores e informes de inclusión financiera, el establecimiento innovador de puntos de acceso bancarios y productos a medida dirigidos a diferentes segmentos de la población con especial énfasis en personas de bajos ingresos.

Iqbal & Sami (2017) en la India, analizaron el “rol de los bancos en la inclusión financiera de la India”. Resultados: el acceso financiero como elemento fundamental de la inclusión financiera, puede mejorar la situación financiera y el nivel de vida de los pobres y la población desfavorecida del país. La falta de servicios financieros accesibles, asequibles y apropiados siempre es un problema de la India y se necesita un sistema financiero inclusivo eficaz para el crecimiento económico del país. Se encontró el impacto positivo significativo del número de

sucursales bancarias y el índice de depósitos crediticios de los bancos (proxies de inclusión financiera) sobre el PIB del país. Es un indicador de inclusión financiera, la tasa de crecimiento de los cajeros automáticos ha mostrado un impacto estadísticamente insignificante en el PIB de la India. Conclusiones: la inclusión financiera está fuertemente asociada con el progreso y desarrollo de la economía.

Zins & Weill ( 2016) investigaron sobre “ Los determinantes de la inclusión financiera en África”. Conclusiones: en primer lugar, encontramos que ser hombre, más rico, más educado y mayor en cierta medida favorece la inclusión financiera con una mayor influencia de la educación y los ingresos. Este hallazgo respalda la opinión de que las políticas que favorecen la inclusión financiera deben apuntar a ciertos grupos de población como mujeres y jóvenes. También demostramos que la banca móvil está impulsada por los mismos determinantes que la banca tradicional en África. En consecuencia, no existe un patrón diferente para explicar el uso de esta forma alternativa de actividades bancarias.

#### A nivel nacional

Boitano & Abanto (2020) investigaron sobre los principales determinantes de la inclusión financiera en el Perú a nivel departamental (sin Lima) de 2010 a 2017, con el fin de analizar los desafíos que enfrentan las políticas de inclusión financiera. Se usó un método GMM de dos etapas para estimar un modelo de datos de panel, donde la variable endógena es el índice de inclusión financiera. Principales resultados: que la concentración bancaria es la principal variable que afecta la inclusión financiera. Al mismo tiempo, aunque el efecto de la tecnología es positivo,

está disminuyendo con el tiempo debido al despliegue ineficiente de dicha tecnología y, en muchos casos, a una falta de conocimiento de cómo usarla, especialmente en las zonas remotas del Perú.

Sotomayor & Banca (2019) investigaron sobre los “Determinantes de la inclusión financiera en Perú: evidencia reciente del lado de la demanda” en el Perú. Resultados: los determinantes del lado de la oferta, la proximidad de los puntos de acceso al SF muestra resultados diferentes, aunque este factor no es significativo, posiblemente debido a que, ante una necesidad crediticia, el tiempo de demora no se percibe como limitante, Conclusión: se halló una relación positiva entre el tiempo que se utiliza para llegar a una sucursal financiera y el acceso al crédito fuera del sistema financiero, especialmente en el área rural; es decir, si la sucursal está distante, las personas optan por préstamos informales.

Talledo et al (2015), realizó un estudio sobre las “Evidencias en el Perú del acceso y uso de servicios financieros”. Resultados: la probabilidad de ahorrar en el sistema formal se relaciona positivamente con el tiempo de traslado a los puntos de servicio bancario y el menor tiempo de traslado correlaciona positivamente con el uso activo de una cuenta bancaria, pago de servicios o transferencias monetarias. Es posible que la proximidad, también promueva la utilización de algún préstamo para propósitos comerciales, lo que reduciría la posibilidad de que la persona recurra al sistema informal para obtener efectivo. Otro aspecto importante, es la percepción que tiene el ciudadano sobre el costo de un crédito y la duración de su trámite en la entidad bancaria, lo que puede suponer una barrera para su uso. Un mayor nivel de educación, la condición de casado/a, las personas que dependen del usuario y una



posición de bienestar social se asocian con la inclusión financiera en el sistema formal.

A nivel local

Gómez (2018), presentó la investigación “El Valor Percibido de los Clientes del Servicio de la Banca Comercial del Distrito de Tacna y su Rentabilidad en el Periodo 2017”. Resultados: Se destaca que los clientes en 85.5% está totalmente de acuerdo que los empleados de las entidades financieras estén dispuestos a ayudar y mantener una relación con sus usuarios, mientras que un 13.2% está de acuerdo, el 1% le es indiferente y el 3% está en desacuerdo, como también que el 83.6% está de acuerdo que las entidades financieras deben de garantizar el servicio prestado al cliente, este debe percibir que ha sido atendido con rapidez, que ha sido coordinado y se ha dado respuesta inmediata a sus operaciones, que no ha tenido que regresar numerosa veces al banco o realizar largas colas, el 15.6% está totalmente de acuerdo, mientras que el 8% le es totalmente indiferente, Conclusión: Existe relación significativa entre el valor percibido de los clientes de los servicios financieros de la banca comercial de la plaza de Tacna y el rendimiento de la organización. Así mismo, esta relación es positiva, lo cual se demuestra a través de la matriz de correlación de Pearson.

Surco (2019), presentó la tesis “Influencia de la Calidad del Servicio en la Fidelización del Cliente de Compartamos Financiera Agencia Tacna Periodo 2019”. Resultado: Existe una influencia positiva de las dimensiones de la calidad en la fidelización del cliente en el área bancario de Compartamos Financiero de la agencia

Tacna, 2019, por lo que podemos indicar que existe una relevancia fuertemente aceptada de las dimensiones de la calidad con la fidelización del cliente en el área bancario de Compartamos Financiero de la agencia Tacna, 2019, Conclusión: Una muestra de 261 para una población infinita con préstamos vigentes del periodo 2019, de la agencia Tacna Compartamos Financiera.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Inclusión financiera**

#### *2.2.1.1. Definición*

Según Wang & Guan ( 2017), el Grupo de Trabajo de Acción Financiera define la inclusión financiera como el aseguramiento de que los grupos económicamente excluidos o desatendidos (como los grupos de bajos ingresos, rurales y / o indocumentados) tengan acceso a servicios financieros regulados, lo que puede ayudar a fortalecer la implementación de medidas contra el lavado de dinero . El Grupo Consultivo para Asistir a los Pobres postula que la inclusión financiera significa que los hogares de bajos ingresos y las pequeñas empresas tienen acceso y pueden utilizar eficazmente los servicios financieros adecuados.(Wang & Guan, 2017) Además, debe garantizarse la sostenibilidad de sus derechos a disfrutar de los servicios financieros. En contraste, en la visión de la inclusión financiera que tiene la CEPAL se enfatiza el aspecto productivo de esta, tanto a nivel de las personas como de las empresas (Pérez & Titelman, 2018).

En el Perú, se define como “el acceso y el uso de los servicios financieros de todos los segmentos de la población” peruana (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera -CMIF, 2015). En este sentido, la CMIF (2015) le otorga al concepto una visión y perspectiva de varias dimensiones de abordaje de la inclusión dirigido a las personas y a las empresas, despliegue de canales, disminución de los costos de transacción, personalización de los servicios, protección del consumidor, la educación financiera, etcétera.

#### 2.2.1.2. *Inclusión financiera en Latinoamérica y el Caribe*

El concepto de inclusión financiera comprende un ecosistema financiero holgado, así como la concreción de políticas públicas que promueven el adecuado funcionamiento de los mercados financieros, para aquellos sectores desfavorecidos que han estado marginados de los servicios financieros (Rosado et al., 2020).

Según Roa (2013) en Latinoamérica y el Caribe, la inclusión financiera es parte de la agenda de los países de la región, debido a que estudios recientes evidencian tres razones importantes:

- Se considera que existe una correlación entre la exclusión del sistema financiero formal y la pobreza de la población.
- Se debe considerar que las políticas de inclusión financiera pueden convertirse en un fontanal de inestabilidad financiera.

- Asimismo, la banca tradicional, ha observado la posibilidad de considerar esta arista como un nicho para ampliar sus negocios.

### 2.2.1.3. *Perú y la inclusión financiera*

La inclusión financiera está vinculada con el establecimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (meta 10. C de los ODS), ya que se alinea con éstas para ofrecer alternativas paralelas a las tradicionales para vulnerar la tasa de pobreza y promover un desarrollo justo e inclusivo (Rosado et al., 2020).

En el Perú el posicionamiento de la inclusión financiera en la agenda gubernamental, tiene su inicio en 2015, en que se conforma el Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera -CMIF (2015), que traduce el compromiso del Estado de incorporar en la agenda nacional la inclusión financiera como una prioridad, además de instaurar los mecanismos pertinentes para articular a los agentes involucrados hacia objetivos compartidos.

En el Perú, se instaura la *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)*, que es un instrumento de política de Estado, cuyo propósito es promover la inclusión financiera, a través de acciones coordinadas para promover el desarrollo económico descentralizado e inclusivo. Se requiere de la participación del sector privado y público, dentro de un marco que garantice la estabilidad financiera (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

La ENIF se fundamenta en tres cimientos: Acceso, uso y calidad (Figura 1) y siete líneas de acción: ahorros, seguros, pagos, financiamiento, protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

**Figura 1**

*Pilares de la ENIF-Perú*



*Nota.* Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015)

– Acceso

Referido a la presencia de puntos de atención e infraestructura, según la ubicación geográfica y la oferta de servicios de calidad para la población (Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP, 2021).

- Uso

Alude a la intensidad y a la frecuencia con la que la población utiliza productos y servicios financieros (Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP, 2021).

- Calidad

Implica la existencia de productos y también la diversidad de servicios financieros que satisfagan las necesidades de la población. (Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP, 2021) Finalmente, la calidad se especifica en términos de las características del acceso y el uso (calidad y efectividad). En esta dimensión, también se comprende la adaptabilidad del producto a las necesidades del cliente, la variedad de los servicios financieros, la regulación y la supervisión de los productos, y la regulación y la protección del consumidor, entre otros (Pérez & Titelman, 2018).

Según Cámara & Tuesta ( 2014) plantean dos perspectivas para medir la inclusión financiera:

- Bancarizados

Comprende la medición de la maximización del uso de los servicios financieros formales

– No bancarizados

Evalúa las barreras para la inclusión financiera , mediante la identificación de obstáculos percibidos por las personas que no forman parte del sistema financiero formal.

En el presente estudio, se optará por la perspectiva de medición de la inclusión financiera bancarizada.

2.2.1.4. *Objetivos para la inclusión financiera*

Figura 2

*Objetivos prioritarios para mejorar el nivel de inclusión financiera en el Perú*



*Nota.* Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP ( 2019)

– Objetivo Prioritario 1

Dirigido a promover una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero, para lo cual se requiere optimizar las competencias y las capacidades financieras de la población. En tal sentido, es necesario formular estrategias de comunicación, que sean pertinentes en cuanto al lenguaje, con un enfoque de género y con perspectiva e intercultural y establecer mecanismos para favorecer el acceso y uso de servicios financieros formales especialmente en poblaciones vulnerables por ser de menor acceso(Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP, 2019).

– Objetivo Prioritario 2

Implica tener una oferta de servicios financieros que no sea solo suficiente, sino pertinente con las necesidades de los usuarios y de la población. Conlleva mejorar la cobertura de los canales, impulsar canales con características innovadoras, convenientes, con mejoras de accesibilidad y asequibilidad. Supone la oferta de servicios y productos financieros ágiles, seguros, eficientes y flexibles (Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP, 2019).

– Objetivo Prioritario 3

Aminorar las fricciones en el funcionamiento del mercado, que implica favorecer la restricción de los costos de información, fortalecer las centrales de riesgo, incorporar sistemas alternos de información, buenas prácticas de conducta de mercado, fortalecimiento de los sistemas de protección de la



población, definir un marco normativo acorde con las tendencias de innovación del sector financiero para evitar prácticas perjudiciales para la competencia (Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP, 2019).

– Objetivo Prioritario 4

Implementar y fortalecer la infraestructura de telecomunicaciones y el sistema digital para el servicio a fin de elevar la cobertura de servicios financieros, para ponerlos al alcance de todos los segmentos poblacionales, la interoperabilidad, uso óptimo de tecnologías digitales y la seguridad digital(Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP, 2019).

– Objetivo Prioritario 5

Vigorizar las estrategias de articulación de impulsos institucionales, lo que demanda promover mecanismos sostenibles de articulación entre las organizaciones, instaurar el rol idóneo de las entidades del sistema financiero público dentro del marco de la política gubernamental, sus funciones, para optimizar su eficiencia y la aplicación de los instrumentos de gestión y la articulación interinstitucional del sector público y privado y sector civil (Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP, 2019).

### **2.2.2. Productos y servicios financieros del Banco de la Nación**

El Banco de la Nación en el Perú, establece sus funciones en su Estatuto, que no se ejercen bajo exclusividad (Banco de la Nación, 2017):

- Brinda servicios de banca para el Sistema Nacional de Tesorería.  
(Banco de la Nación, 2017)
- Realiza servicios de recaudación, por encargo del acreedor tributario.  
(Banco de la Nación, 2017)
- Efectúa operaciones propias de las subcuentas bancarias del Tesoro Público por delegación (Banco de la Nación, 2017).
- Tiene el rol de agente financiero del Estado peruano. (Banco de la Nación, 2017)
- Ofrece servicios bancarios, ya que actúa como corresponsal del sistema financiero, en los lugares donde las entidades del sistema financiero se lo peticionen (Banco de la Nación, 2017).
- Recibe depósitos a la vista de personas naturales y colectivas (Banco de la Nación, 2017).
- Recibe depósitos de ahorros de personas naturales y colectivas (Banco de la Nación, 2017).
- Otorga créditos, además de otras facilidades financieras (Banco de la Nación, 2017).
- Otorga una línea de crédito única a los peruanos que tienen la calidad de trabajador o pensionista (Banco de la Nación, 2017).
- Emite dinero electrónico, como un instrumento de inclusión financiera, según la Ley N° 29985 (Banco de la Nación, 2017).

#### 2.2.2.1. *Productos Banco de la Nación*

El Banco de la Nación cuenta con productos:

– Activos: préstamos y líneas de tarjetas de crédito para el sector público (Banco de la Nación, 2017).

– Pasivos: ahorros para fines de pago de haberes y sectores donde el BN es la única oferta bancaria (Banco de la Nación, 2017).

Figura 3

*Productos Banco de la Nación-Perú*



*Nota.* Banco de la Nación (2017)

2.2.2.2. *Servicios Banco de la Nación*

Los servicios de pagos, cheques, telegiros, transferencias y servicios adicionales, están destinados a la ciudadanía en general.

Los servicios están relacionados con el mercado financiero, que son las relaciones vinculadas con la oferta y prestación de determinados servicios financieros y de crédito a las personas físicas y jurídicas, basados en la unidad de los prestadores de servicios, la unidad de la normativa. En tal sentido, se debe considerar que, dentro del mercado de consumo, el término mercado financiero podría considerarse excepcionalmente como uno de sus elementos estructurales, teniendo en cuenta su autonomía financiera y el carácter distintivo del mercado (Gubin et al., 2017).

Figura 4

*Servicios Banco de la Nación – Perú*



Nota. Banco de la Nación (2017)

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Banco de la Nación**

Empresa estatal con potestad pública, que forma parte del Sector de Economía y Finanzas del Perú (Banco de la Nación, 2017).

#### **Acceso financiero**

Disponibilidad de puntos de servicios financieros formales asequibles y de calidad que permitan un individuo el uso de servicios financieros (Talledo et al., 2015).

#### **Uso financiero**

Uso real de los servicios financieros de forma regular a lo largo del tiempo (Talledo et al., 2015).

#### **Inclusión financiera**

Proceso de asegurar el acceso a los servicios financieros y al crédito oportuno y adecuado cuando lo necesiten los grupos vulnerables, como los sectores más débiles y los grupos de bajos ingresos a un costo asequible (Iqbal & Sami, 2017).

#### **Programa de inclusión económica**

Conjunto de intervenciones multidimensionales coordinadas que apoyan a las personas, los hogares y las comunidades para que puedan aumentar sus ingresos y desarrollar sus activos (ONU -OCHA, 2021).

#### **Productos crediticios y servicios financieros**

El servicio financiero es un servicio bancario / de seguros / de valores / arrendamiento o servicio proporcionado por una organización financiera, relacionado con la captación de fondos corporativos o individuales (Gubin et al., 2017).

## **2.4.Sistema de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Los productos crediticios y los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna influyen directamente en la inclusión financiera de la población usuaria.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- Los productos crediticios del Banco de la Nación de Tacna influyen directamente en la inclusión financiera de la población usuaria.
- Los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna no influyen directamente en la inclusión financiera de la población usuaria.

## **2.5. Sistema de variables**

### **2.5.1. Identificación de las variables**

Variable 1: Productos crediticios y servicios financieros

Variable 2: Inclusión financiera

## 2.5.2. Operacionalización

Tabla 1

*Operacionalización de las variables*

Variables	Definición conceptual	Indicadores	Categorías	Escala
Productos crediticios y servicios financieros	Toma recaudación / apertura / asignación de fondos, proporcionados a personas físicas como objetos independientes de derecho civil (préstamos, apertura y mantenimiento de cuentas bancarias, recaudación de fondos, servicio y mantenimiento de tarjetas bancarias, garantías). (Gubin et al., 2017)	Productos: - Cuentas bancarias - Préstamos - Crédito hipotecario - Seguros - Tarjetas de crédito Servicios: - Pagos - Tele giros - Cheques - Transferencias	Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Ordinal
Inclusión financiera	Proceso de garantizar el acceso oportuno a los servicios financieros y al crédito según necesidad de grupos vulnerables, sectores más débiles y grupos de bajos ingresos a un costo asequible (Rangarajan, 2008)	Acceso - Participación - Cercanía - Acceso Uso - Frecuencia de visita - Frecuencia de uso - Mejor opción Calidad - Medios físicos - Medios electrónicos - Ajuste a necesidades - Cumplimiento	Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Ordinal

*Nota.* Elaboración propia

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación es pura. Este tipo de investigación se enfoca esencialmente en la ampliación del conocimiento antes que resolver problemas prácticos (Universidad Panamericana, 2020).

### **3.2. Diseño de investigación**

#### **3.2.1. De acuerdo con la interferencia del investigador en el estudio**

Será un estudio observacional analítico, ya que no será posible establecer un control de las condiciones ni la manipulación de la variable causa (Atencio et al., 2014).

#### **3.2.2. De acuerdo con el periodo que se capta la información**

Será prospectivo, ya que la información se recoge para los fines del estudio (datos primarios) (Atencio et al., 2014).



### 3.2.3. De acuerdo con la evolución del fenómeno estudiado

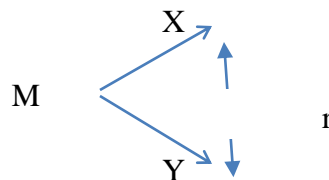
Transversal, por cuanto solos se efectuará una sola medición para cada variable (Atencio et al., 2014).

### 3.2.4. De acuerdo con el número de poblaciones estudiadas

Descriptivo, ya que se tiene solo una población de estudio (Atencio et al., 2014).

### 3.3. Nivel de investigación

Se tratará de una investigación correlacional, para medir dos variables y establecer si están o no relacionadas, por lo que se “intenta medir como el cambio del valor en una de las variables, [determina] variaciones en la otra.” (Atencio et al., 2014,p.23).



Dónde:

M: Muestra

X : Variable Productos y servicios financieros

Y : Variable Inclusión financiera

r : relación

Cabe agregar que, en cuanto al método de investigación, se recurrirá:

– Método inductivo

Estrategia de razonamiento que utiliza premisas particulares para arribar a conclusiones generales( Atencio et al., 2014).

– Método correlacional

Método para establecer la relación entre variables, lo que requiere muestras moderadas (Atencio et al., 2014).

– Método científico

Método sistemático, planeado que se sigue para la adquisición y elaboración de conocimiento científico. (Atencio et al., 2014).

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Población**

La población de estudio estará comprendida por 360 000 usuarios.

### 3.4.2. Muestra

El tamaño de la muestra es un subconjunto de la población (Gutiérrez et al., 2020), que se calculó para una confianza de 95%, 5% error,  $p = 50\%$  y  $q = 50\%$ , mediante la fórmula matemática de Cochran (Memon et al., 2020; Adam, 2020):

$$\begin{aligned} & \text{Hallamos } \rightarrow n \rightarrow \text{para } 95\% \\ n &= \frac{Z^2(p)(q)(N)}{N(e^2) + Z^2(p)(q)} \\ n &= \frac{1.96^2(0,5)(0,5)(360000)}{360000(0,05^2) + 1,96^2(0,5)(0,5)} = 384 \end{aligned}$$

El tipo de muestreo será no probabilístico, según las características de la población objetivo (Patino & Ferreira, 2018).

Criterios de inclusión:

- Usuarios de ambos sexos adultos usuarios del BN Tacna
- Que expresen su consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Que padezca algún padecimiento que le impida responder el cuestionario.

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

#### 3.5.1. Técnicas

La técnica que se usará será la encuesta y el instrumento un cuestionario (Kabir, 2016) online.

La validez de los instrumentos se determinará mediante la opinión de expertos (Fink *et al.*, 2019) y la fiabilidad de las mediciones se obtendrá posterior a una prueba piloto mediante el  $\alpha$  de Cronbach (Jilcha, 2019).

#### 3.5.2. Instrumentos

Se aplicarán dos cuestionarios:

- a. Cuestionario de Productos crediticios y servicios financieros

Autor	:	Granados De la Vega ( 2017)
Año		2017
Total de ítems		12 ítems
Tipo de respuesta		Tipo Likert con cuatro categorías de respuesta
Fiabilidad		Alfa de Cronbach 0,763
Validez		Por expertos 81%

b. Cuestionario de inclusión financiera

Autor	: Granados De la Vega ( 2017)
Año	2017
Total de ítems	10 ítems
Tipo de respuesta	Tipo Likert con cuatro categorías de respuesta
Fiabilidad	Alfa de Cronbach 0,805
Validez	Por expertos 82%

Antes de aplicar los instrumentos se cumplirá con los principios éticos establecidos por la UPT como consentimiento informado, anonimato y confidencialidad de la información, que representan principios básicos de ética con seres humanos (Sospedra & Gené, 2016; Veatch, 2020).

### **3.6.Técnicas de procesamiento de datos**

– Procesamiento:

Los datos producto del trabajo de campo, se clasificarán, codificarán y tabularán los datos en una hoja Excel (Yuni & Urbano, 2020, p. 208).

– Análisis:

Para el análisis se recurrirá a estadística descriptiva (Torres, 2019) univariada y bivariada. La información procesada se presentará en tablas y

gráficos estadísticos (Torres, 2019) para lo cual se recurrirá al Software SPSS v. 25.

Para la prueba de hipótesis (Ramos & Guerra, 2019, p.7) se utilizará un procedimiento estadístico (Obando & Arango, 2019) prueba de regresión lineal múltiple, para rechazar o no la hipótesis estadística nula (Díaz, 2019, p. 155).

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

El tratamiento estadístico se ejecutó a partir de la usabilidad del programa SPSS para Windows versión 24, con el cual se elaboró las tablas y figuras de información, iniciando para ello con la tabulación según los instrumentos aplicados.

La presentación de resultados responde a la siguiente estructura:

- i. Variable 1: Productos crediticios y servicios financieros
  - Resultado general
  - Resultado por dimensiones
    - Dimensión 1: Productos
    - Dimensión 2: Servicios
  
- ii. Variable 2: Inclusión financiera
  - Resultado general
  - Resultado por dimensiones
    - Dimensión 1: Acceso
    - Dimensión 2: Uso
    - Dimensión 3: Calidad

## **4.2. Presentación de resultados**

### **4.2.1. Variable 1: Productos crediticios y servicios financieros**

#### *4.2.1.1.Resultado general*

La variable *Productos crediticios y servicios financieros*, fue evaluada a partir de dos dimensiones.

Los resultados a nivel general muestran percepciones mayormente positivas, lo que significa que los clientes del Banco de la Nación consideran que los productos y servicios financieros que ofrece la entidad cumplen con sus expectativas.

Este resultado se debe al 44.5% de percepciones en alto grado, seguido por el 25.8% de valoraciones en regular grado.

La dimensión con la calificación más alta corresponde a los servicios financieros, la cual tiene un 55.7% de percepciones de cumplimiento en alto grado, seguido por el 25.5% en muy alto grado.

En cuanto a la dimensión productos crediticios, esta presenta valoraciones mayormente positivas, con un 40.9% de percepciones en alto grado, y seguido por un 26.3% en bajo grado.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla.



Tabla 2

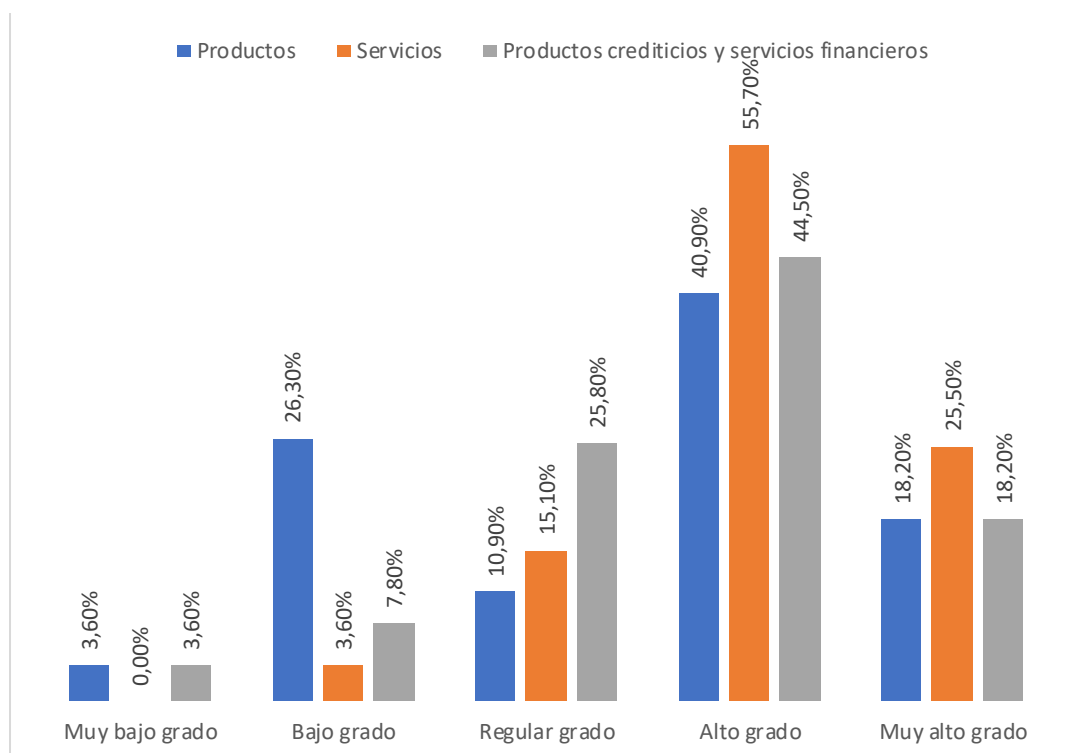
*Resultado general de la variable Productos y Servicios financieros*

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Productos	3.60%	26.30%	10.90%	40.90%	18.20%	100.00%
Servicios	0.00%	3.60%	15.10%	55.70%	25.50%	100.00%
Productos crediticios y servicios financieros	3.60%	7.80%	25.80%	44.50%	18.20%	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows 24

De igual manera se tiene la presentación de resultados en forma de figura.

Figura 5

*Resultado general de la variable Productos y Servicios financieros*

Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows 24

#### 4.2.1.2.Resultado por dimensiones

##### 4.2.1.2.1. Dimensión 1: Productos

La dimensión *Productos*, fue evaluada en función de tres indicadores.

Los resultados de la dimensión muestran percepciones de calificación mayormente positivas, y que se debe al 40.9% de valoraciones en alto grado, seguido por el 26.3% de calificaciones en bajo grado.

De estos hallazgos, el indicador Préstamos, presentó calificaciones mayormente en regular grado, con un 29.7%, lo que indica que, según la percepción de los clientes del Banco, consideran que regularmente pueden recibir préstamos para algunas necesidades personales habiendo para ello facilidades. Así también, se tiene que los clientes consideran que tiene la facilidad de recibir préstamos para hacer negocios, como también, pueden recibir préstamos para hacer su casa, habiendo por ello facilidades.

Respecto al indicador Cuentas bancarias, las valoraciones mayormente fueron de percepciones en alto grado, con un 41.1%, lo que indica que los clientes del Banco tienen posibilidad de guardar mis ahorros por un tiempo, además de poder guardar mi dinero para retirarlo en cualquier momento y posibilidad de depositar dinero de otras formas y ganar intereses.

En tanto, respecto al indicador Seguros, las calificaciones principalmente indicaron un regular grado de percepción, con un 41.1%, y que explica que los clientes del Banco de la Nación en ocasiones tienen la facilidad para adquirir seguros en caso que requieran.

Los hallazgos se presentan a continuación según la tabla de información.

Tabla 3

*Evaluación de la dimensión Productos*

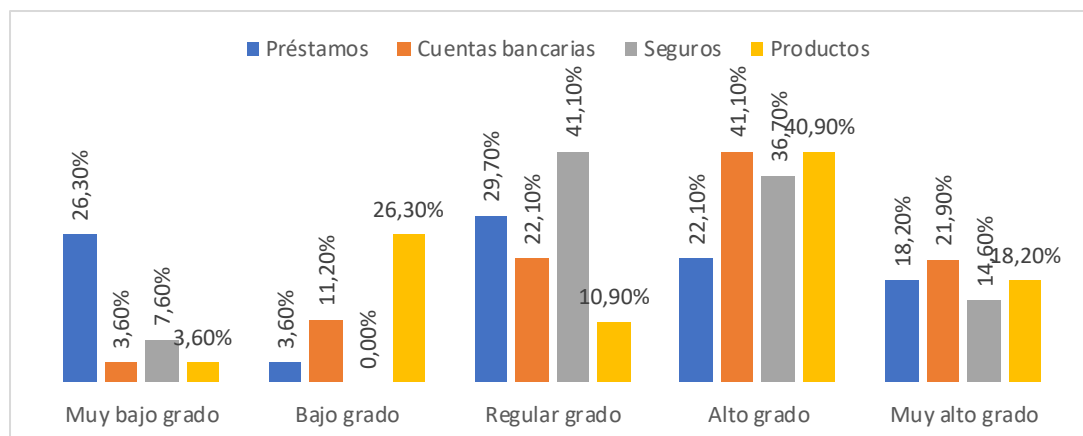
	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Préstamos	26.30%	3.60%	29.70%	22.10%	18.20%	100.00%
Cuentas bancarias	3.60%	11.20%	22.10%	41.10%	21.90%	100.00%
Seguros	7.60%	0.00%	41.10%	36.70%	14.60%	100.00%
Productos	3.60%	26.30%	10.90%	40.90%	18.20%	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Así mismo, se tiene la presentación de resultados según la siguiente figura:

Figura 6

*Evaluación de la dimensión Productos*



Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows 24

#### 4.2.1.2.2. *Dimensión 2: Servicios*

La dimensión *Servicios*, fue evaluada en función de tres indicadores.

Los resultados de la dimensión muestran percepciones de calificación mayormente positivas, y que se debe al 41.1% de valoraciones en regular grado, seguido por el 36.7% de calificaciones en alto grado.

De estos hallazgos, el indicador *Tele giros*, presentó calificaciones mayormente en alto grado, con un 44.8%, lo que indica que, según la percepción de los clientes del Banco, existen facilidades para enviar giros de dinero, recibir giros de dinero y para hacer otras operaciones para enviar o recibir dinero.

Respecto al indicador *Pagos*, las valoraciones mayormente fueron de percepciones en alto grado, con un 41.1%, lo que indica que los clientes del Banco consideran que existen facilidades para pagar servicios de agua o energía eléctrica como también para hacer recargas de celular.

En tanto, respecto al indicador *Transferencias*, las calificaciones principalmente indicaron un alto grado de percepción, con un 55.5%, y que explica que los clientes del Banco de la Nación perciben que existen facilidades para realizar transferencias bancarias.

En referencia al indicador *Cheques*, los resultados muestran percepciones mayormente en regular grado con un 40.6%, y que explica que según los clientes del

Banco tienen facilidades para emitir o cancelar cheques de gerencia en la red de oficinas de cualquier ciudad del Perú.

Los hallazgos se presentan a continuación según la tabla de información.

Tabla 4

*Evaluación de la dimensión Servicios*

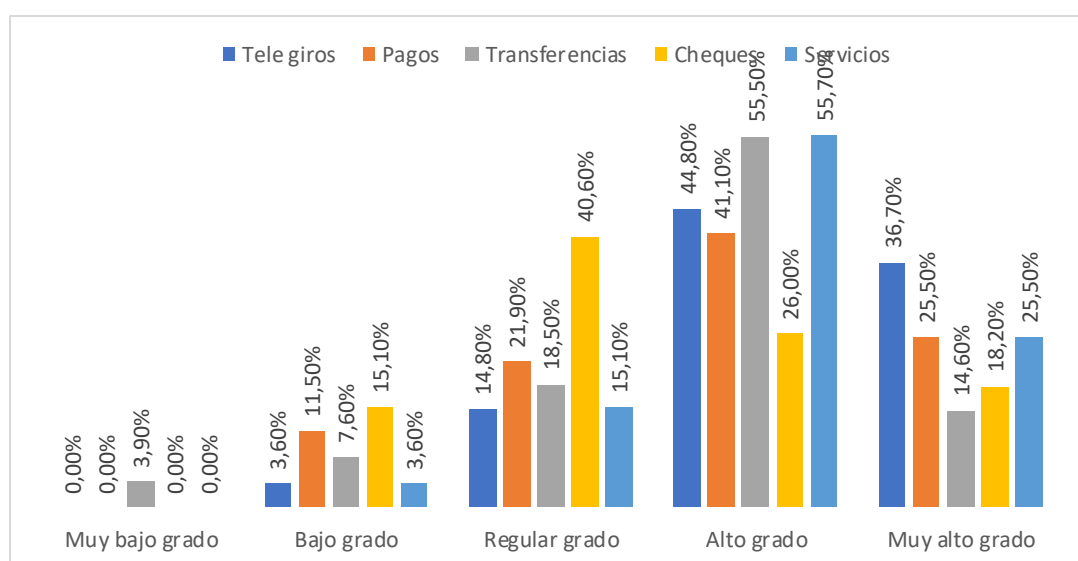
	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Tele giros	0.00%	3.60%	14.80%	44.80%	36.70%	100.00%
Pagos	0.00%	11.50%	21.90%	41.10%	25.50%	100.00%
Transferencias	3.90%	7.60%	18.50%	55.50%	14.60%	100.00%
Cheques	0.00%	15.10%	40.60%	26.00%	18.20%	100.00%

*Nota.* Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Así mismo, se tiene la presentación de resultados según la siguiente figura:

Figura 7

*Evaluación de la dimensión Servicios*



*Nota.* Elaborado con IBM SPSS Windows 24

## **4.2.2. Variable 2: Inclusión financiera**

### *4.2.2.1.Resultado general*

La variable Inclusión financiera, fue evaluada a partir de tres dimensiones.

Los resultados a nivel general muestran percepciones mayormente regulares, lo que significa que los clientes del Banco de la Nación consideran que ...

Este resultado se debe al 37% de percepciones en regular grado, seguido por el 26% de valoraciones en alto grado.

La dimensión con la calificación más alta corresponde a la Calidad, la cual tiene un 37% de percepciones de cumplimiento en alto grado, pero con un 29.2% en regular grado.

En cuanto a la dimensión Acceso, esta presenta valoraciones mayormente regulares, con un 44.5% de percepciones en regular grado, y seguido por un 29.2% en muy alto grado.

Así mismo, respecto a la dimensión Uso, esta obtuvo calificativos mayormente en alto grado con un 33.6%, seguido por un 22.1% en regular grado.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 5

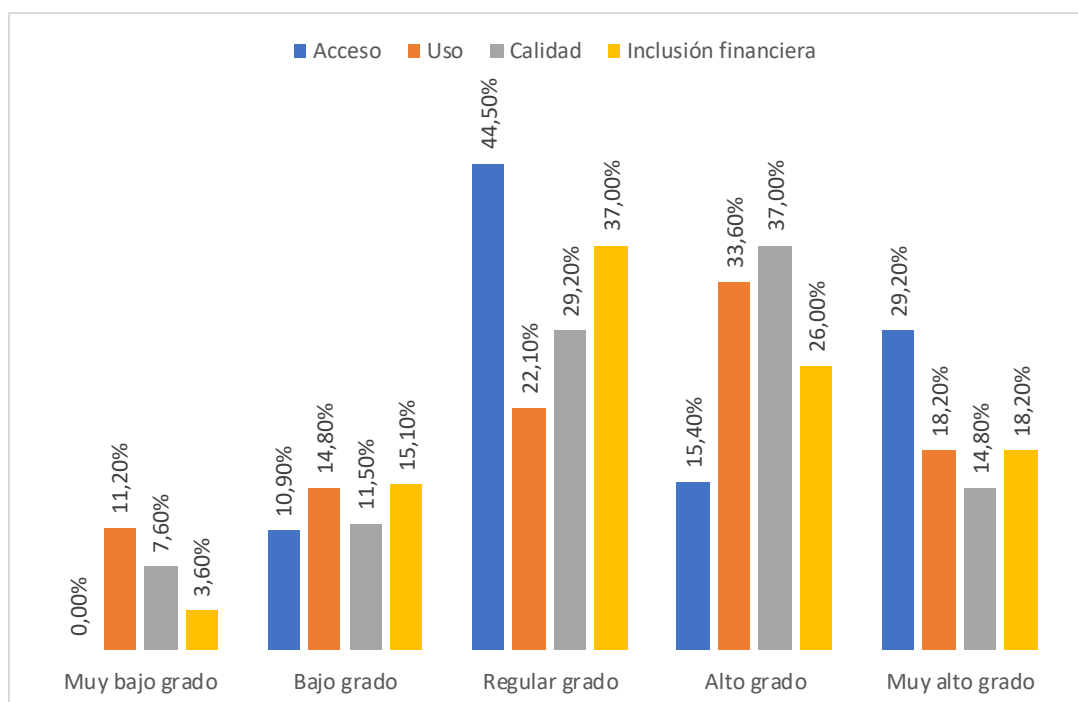
*Resultado general de la variable Inclusión financiera*

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Acceso	0.00%	10.90%	44.50%	15.40%	29.20%	100.00%
Uso	11.20%	14.80%	22.10%	33.60%	18.20%	100.00%
Calidad	7.60%	11.50%	29.20%	37.00%	14.80%	100.00%
Inclusión financiera	3.60%	15.10%	37.00%	26.00%	18.20%	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows 24

De igual manera se tiene la presentación de resultados en forma de figura.

Figura 8

*Resultado general de la variable Inclusión financiera*

Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows 24

#### 4.2.2.2.Resultado por dimensiones

##### 4.2.2.2.1. Dimensión 1: Acceso

La dimensión *Acceso*, fue evaluada en función de tres indicadores.

Los resultados de la dimensión muestran percepciones de calificación mayormente regulares, y que se debe al 44.5% de valoraciones en regular grado, seguido por el 29.2% de calificaciones en muy alto grado.

De estos hallazgos, el indicador *Participación*, presentó calificaciones mayormente en alto grado, con un 51.8%, lo que indica que, según la percepción de los clientes del Banco, consideran que tienen derecho a participar del sistema

Respecto al indicador *Cercanía*, las valoraciones mayormente fueron de percepciones en alto grado, con un 40.9%, lo que indica que los clientes del Banco consideran que consideran que existe una agencia del banco próximo al lugar en el que viven.

En tanto, respecto al indicador *Accesibilidad*, las calificaciones principalmente indicaron un alto grado de percepción, con un 29.4%, y que explica que los clientes del Banco de la Nación tienen acceso a diferentes productos y servicios financieros que oferta dicha institución.

Los hallazgos se presentan a continuación según la tabla de información.



Tabla 6

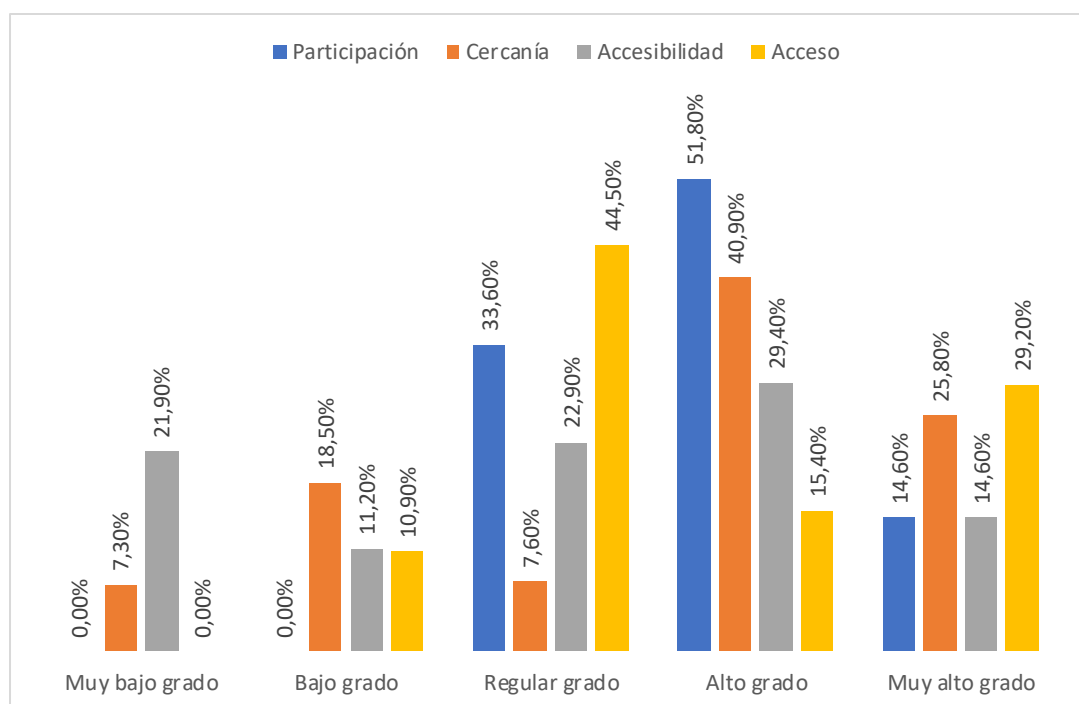
*Evaluación de la dimensión Acceso*

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Participación	0.00%	0.00%	33.60%	51.80%	14.60%	100.00%
Cercanía	7.30%	18.50%	7.60%	40.90%	25.80%	100.00%
Accesibilidad	21.90%	11.20%	22.90%	29.40%	14.60%	100.00%
Acceso	0.00%	10.90%	44.50%	15.40%	29.20%	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Así mismo, se tiene la presentación de resultados según la siguiente figura:

Figura 9

*Evaluación de la dimensión Acceso*

Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows 24

#### 4.2.2.2.2. *Dimensión 2: Uso*

La dimensión *Uso*, fue evaluada en función de tres indicadores.

Los resultados de la dimensión muestran percepciones de calificación mayormente positivas, y que se debe al 33.6% de valoraciones en alto grado, seguido por el 22.1% de calificaciones en regular grado.

De estos hallazgos, el indicador frecuencia de visita, presentó calificaciones mayormente en alto grado, con un 29%, lo que indica que, según la percepción de los clientes del Banco, estos suelen realizar visitas al banco con una alta frecuencia.

Respecto al indicador Frecuencia de uso, las valoraciones mayormente fueron de percepciones en regular grado, con un 33.1%, lo que indica que los clientes del Banco consideran que no suelen hacer uso constante de los servicios financieros que ofrece la entidad.

En tanto, respecto al indicador Mejor opción, las calificaciones principalmente indicaron un regular grado de percepción, con un 40.9%, y que explica que los clientes del Banco de la Nación consideran que dicha institución es una buena opción para realizar sus actividades.

Los hallazgos se presentan a continuación según la tabla de información.

Tabla 7

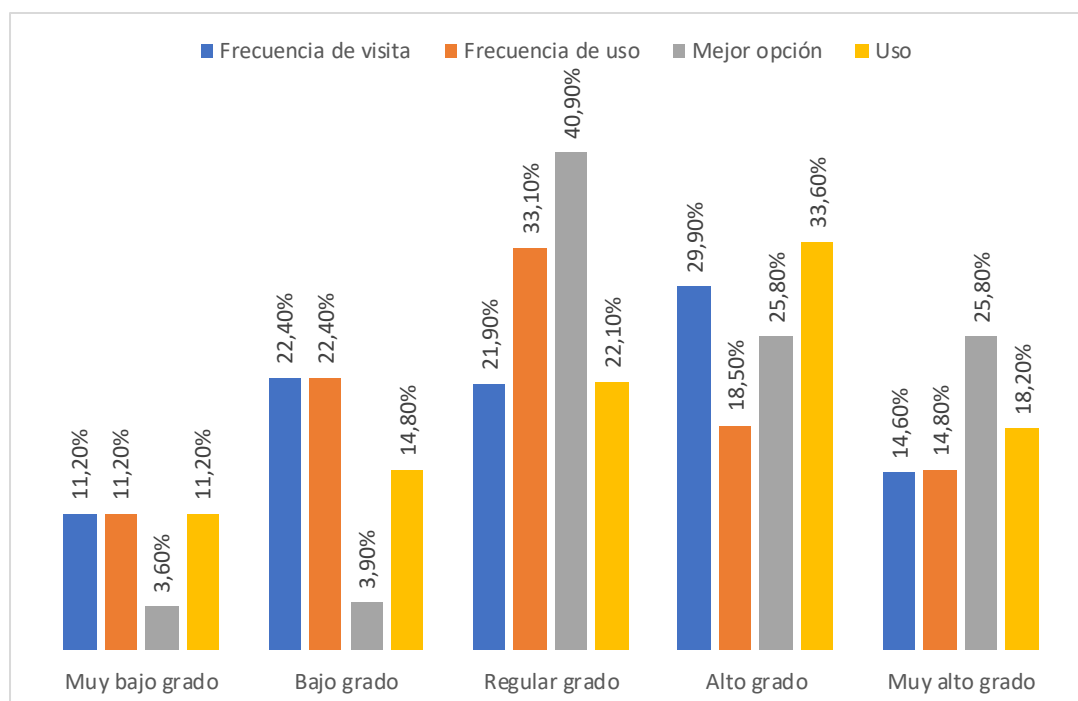
*Evaluación de la dimensión Uso*

	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Frecuencia de visita	11.20%	22.40%	21.90%	29.90%	14.60%	100.00%
Frecuencia de uso	11.20%	22.40%	33.10%	18.50%	14.80%	100.00%
Mejor opción	3.60%	3.90%	40.90%	25.80%	25.80%	100.00%
Uso	11.20%	14.80%	22.10%	33.60%	18.20%	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Así mismo, se tiene la presentación de resultados según la siguiente figura:

Figura 10

*Evaluación de la dimensión Uso*

Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows 24

#### 4.2.2.2.3. *Dimensión 3: Calidad*

La dimensión Calidad, fue evaluada en función de cuatro indicadores.

Los resultados de la dimensión muestran percepciones de calificación mayormente positivas, y que se debe al 37% de valoraciones en alto grado, seguido por el 29.2% de calificaciones en regular grado.

De estos hallazgos, el indicador Medios físicos, presentó calificaciones mayormente en regular grado, con un 33.3%, lo que indica que, según la percepción de los clientes del Banco, encuentran que están operativos los medios físicos (cajeros, ventanillas en el mismo banco) para acceder a los servicios financieros de la entidad.

Respecto al indicador Medios electrónicos, las valoraciones mayormente fueron de percepciones en alto grado, con un 40.6%, lo que indica que los clientes del Banco consideran que están operativos los medios electrónicos para acceder a los servicios financieros que ofrece la entidad.

En tanto, respecto al indicador Ajuste de necesidades, las calificaciones principalmente indicaron un alto grado de percepción, con un 37.2%, y que explica que los clientes del Banco de la Nación consideran que los productos y servicios financieros esta ajustados a sus necesidades.

Así también, en relación al indicador Cumplimiento, se encuentran

percepciones mayormente regulares, con un 40.4%, y que explica que todo lo que ofrece la entidad lo cumple.

Los hallazgos se presentan a continuación según la tabla de información.

Tabla 8

*Evaluación de la dimensión Calidad*

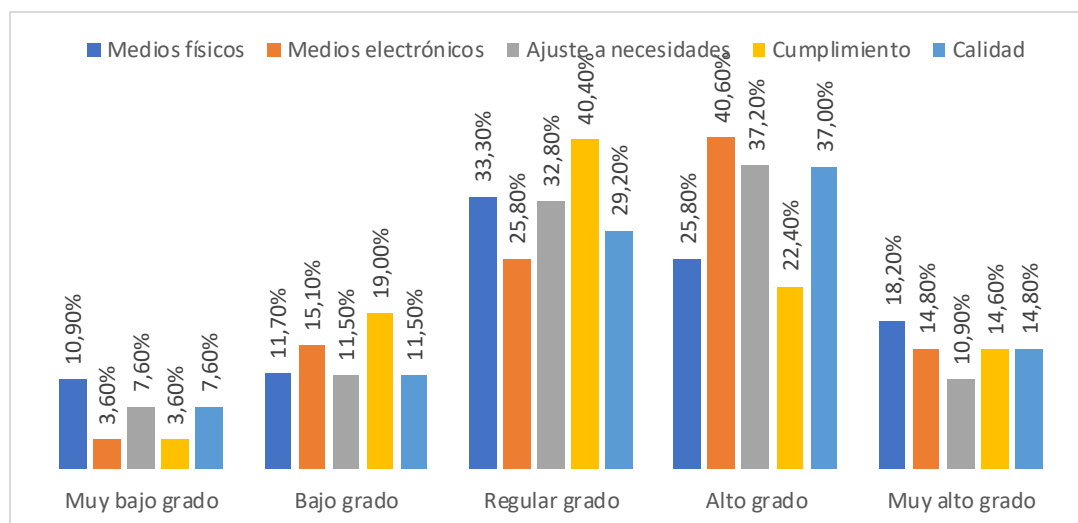
	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Medios físicos	10.90%	11.70%	33.30%	25.80%	18.20%	100.00%
Medios electrónicos	3.60%	15.10%	25.80%	40.60%	14.80%	100.00%
Ajuste a necesidades	7.60%	11.50%	32.80%	37.20%	10.90%	100.00%
Cumplimiento	3.60%	19.00%	40.40%	22.40%	14.60%	100.00%
Calidad	7.60%	11.50%	29.20%	37.00%	14.80%	100.00%

Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Así mismo, se tiene la presentación de resultados según la siguiente figura:

Figura 11

*Evaluación de la dimensión Calidad*



Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows 24

### 4.3. Contraste de hipótesis

#### 4.3.1. Contraste de hipótesis general

La hipótesis general formula:

H0: Los productos crediticios y los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna no influyen directamente en la inclusión financiera de la población usuaria.

H1: Los productos crediticios y los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna influyen directamente en la inclusión financiera de la población usuaria.

La comprobación de la hipótesis se logra mediante la prueba de regresión lineal, siendo los resultados.

Tabla 9

*Resumen del modelo del contraste de hipótesis general*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.876(a)	.768	.767	.513

*Nota.* Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Tabla 10

*ANOVA del contraste de hipótesis general*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	331.819	1	331.819	1262.238	.000(a)
	Residual	100.421	382	.263		
	Total	432.240	383			

*Nota.* Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Tabla 11

*Coefficientes del contraste de hipótesis general*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig. Error típ.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	-.062	.101		-.619	.537
	Productos crediticios y servicios financieros	.947	.027	.876	35.528	.000

*Nota.* Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Los resultados presentan que el valor de significancia es menor de 0.05 por tanto que se determina que existe relación significativa entre las variables, y que según el R-cuadrado se explica que los productos crediticios y servicios financieros influyen sobre la inclusión financiera en un 76.8%.

De esta forma se da por aprobada la hipótesis alterna planteada.

### 4.3.2. Contraste de hipótesis específicas

#### 4.3.2.1. Contraste de hipótesis específica 1

Se plantea:

H0: Los productos crediticios del Banco de la Nación de Tacna no influyen directamente en la inclusión financiera de la población usuaria.

H0: Los productos crediticios del Banco de la Nación de Tacna influyen directamente en la inclusión financiera de la población usuaria.

La comprobación de la hipótesis se logra mediante la prueba de regresión lineal, siendo los resultados.

Tabla 12

#### *Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 1*

---

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.722(a)	.522	.521	.736

---

*Nota.* Elaborado con IBM SPSS Windows 24



Tabla 13

*ANOVA del contraste de hipótesis específica 1*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	225.537	1	225.537	416.806	.000(a)
	Residual	206.703	382	.541		
	Total	432.240	383			

*Nota.* Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Tabla 14

*Coefficientes del contraste de hipótesis específica 1*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig. Error típ.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	1.138	.117		9.727	.000
	Productos	.658	.032	.722	20.416	.000

*Nota.* Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Los resultados presentan que el valor de significancia es menor de 0.05 por tanto que se determina que existe relación significativa entre las variables, y que según el R-cuadrado se explica que los productos crediticios influyen sobre la inclusión financiera en un 52.2%.

De esta forma se da por aprobada la hipótesis alterna planteada.

#### 4.3.2.2. *Contraste de hipótesis específica 2*

Se plantea que:

H0: Los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna no influyen directamente en la inclusión financiera de la población usuaria.

H1: Los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna influyen directamente en la inclusión financiera de la población usuaria.

La comprobación de la hipótesis se contrasta por medio de la prueba de regresión lineal, siendo los resultados.

Tabla 15

#### *Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 2*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.778(a)	.605	.604	.669

*Nota.* Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Tabla 16

*ANOVA del contraste de hipótesis específica 2*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	261.373	1	261.373	584.344	.000(a)
	Residual	170.866	382	.447		
	Total	432.240	383			

*Nota.* Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Tabla 17

*Coefficientes del contraste de hipótesis específica 2*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficiente s estandariza dos	t	Sig. Error típ.
		B	Error típ.	Beta	B	típ.
1	(Constante)	-1.079	.188		-5.726	.000
	Servicios	1.111	.046	.778	24.173	.000

*Nota.* Elaborado con IBM SPSS Windows 24

Los hallazgos presentan que el valor de significancia es menor de 0.05 por lo cual se explica que existe relación significativa entre las variables, y que según el R-cuadrado se explica que los servicios financieros influyen sobre la inclusión financiera en un 60.5%.

Es así que se da por aprobada la hipótesis alterna planteada.

#### **4.4. Discusión de resultados**

Los resultados de la investigación han permitido demostrar que los productos y servicios financieros tienen influencia sobre la inclusión financiera. Respecto a ello las percepciones generales indican que la percepción de los productos y servicios financieros son mayormente positivos, y que explican que existe un grado de aceptación positivo en relación a los productos que ofrece el banco, es decir, los préstamos, cuentas bancarias y seguros, al igual que los servicios, es decir, los telegramos, pagos, transferencias y cheques. Por otro lado, la inclusión financiera tiende a presentar frecuencias mayoritariamente regulares, pero con importantes percepciones positivas que indican que el Banco ofrece condiciones adecuadas de acceso, uso y calidad sobre la oferta que realiza.

Estos hallazgos guardan relación con estudios previos, citando por ello a Priaré (2018), quien resaltó que la inclusión financiera tiende a presentar ciertos retos, sobre todo en zonas rurales del país, y que a diferencia del estudio, se enfocó sobre la propia ciudad de Tacna, habiendo por ello mayores niveles de inclusión financiera, la misma que presentó calificativos altos.

En tanto, en comparación con Chauvet & Jacolin (2017), destaca la importancia de profundizar en la inclusión financiera, dado que ello permite contribuir al desarrollo del mercado financiero y a lograr mayor acceso a créditos, no solo a favor de las personas naturales, sino a favor del sector empresarial.

En contraste con Thoene & Turriago (2017), también se destaca la importancia de la inclusión financiera, y que esta debe de abarcar en mayor instancia segmentos de la población de bajos ingresos. Respecto a ello, la investigación desarrollada difiere en cuanto al enfoque, considerando que el estudio tiene su fundamento en medir el rendimiento percibido, y encontrando que la población a la que se dirigió el estudio presentó percepciones mayormente positivas que explican que la inclusión lograda por el Banco de la Nación permite generar un mejor acceso para la población de Tacna.

Es por ello que resulta importante que los bancos tomen un rol importante para lograr la descentralización de los productos y servicios financieros, y no solamente este se concentre en las grandes ciudades. Sobre ello, Iqbal & Sami (2017), destacan dicha necesidad, y argumentan que ella guarda relación directa con el crecimiento económico del país, siendo por tanto un indicador positivo.

A diferencia de países como el Perú, en continentes como el africano la inclusión financiera resulta en una problemática, y que se ve limitada por factores políticos, tal como explica Zins & Weill (2016), por lo que, en contraste diferencial de la presente tesis, se puede destacar que la operatividad gubernamental y las políticas del Sistema de Banca y Seguros, en especial las adoptadas por el Banco de la Nación permiten que la inclusión financiera logre mejores indicadores.

Los resultados han demostrado que existen percepciones positivas en cuanto al empleo de tecnologías y la digitalización de los servicios financieros, y ello lo

destacan Boitano & Abanto (2020), quienes sostienen que la inclusión financiera debe de priorizar el uso de tecnologías, a fin de lograr efectos positivos.

De este modo, tal como indican Sotomayor & Banca (2019), se podría resolver los problemas de accesibilidad a zonas rurales, el cual es un problema que destacan los autores, y por tanto, facilitarían que mayor población pueda acceder a servicios y productos financieros, lo que si logran sobre todo aquellos que viven en grandes ciudades.

El logro de mayor inclusión financiera puede permitir que también la población pueda mejorar su capacidad de ahorro, y tal como explican Talledo et al (2015), permitiría a las personas a no recurrir a sistemas informales para obtener efectivo.

En contraste con Gómez (2018) y Surco (2019), se puede destacar que la percepción de los servicios financieros es positiva, y ello se traduce en la calificación que adujeron los clientes del Banco de la Nación evaluados, quienes encuentran que sus expectativas se cubren mayormente.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que los productos crediticios y los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna influyen en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021, lo cual se demostró a partir de del valor de significancia menor de 0.05, y cuyo valor R-cuadrado indica que los productos y servicios financieros influyen en un 76.8% sobre la inclusión financiera. Ello explica que en función de los productos y servicios que ofrece la entidad financiera, permite que la inclusión se vea facilitada en función de una mejor accesibilidad, una mejor posibilidad de uso y lograr mayor calidad durante el servicio que ofrece la entidad bancaria, todo ello a favor de los usuarios.
2. La investigación ha permitido determinar que los productos crediticios del Banco de la Nación de Tacna influyen de forma significativa sobre la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021, lo cual se explica a partir del valor de significancia menor de 0.05, y que según el R-cuadrado, se explica que los productos financieros que ofrece la entidad, influyen en un 52.2% sobre la inclusión financiera, es decir, los préstamos, cuentas bancarias y seguros que ofrece el Banco, según sus características, permiten aportar de forma positiva a lograr mayor inclusión financiera.
3. Se determinó que los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna influyen de forma significativa sobre la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021, lo que se explica en función del valor de significancia calculado menor de 0.05, y donde el R-cuadrado indica que los servicios financieros

inciden en un 60.5% sobre la inclusión financiera. En tal sentido, los servicios que ofrece la entidad, es decir, tele giros, pagos, transferencias y cheques, tienen percepciones positivas y que contribuyen a lograr una mejor inclusión financiera.



## SUGERENCIAS

1. Es necesario que el Banco de la Nación, por medio de su Gerencia de Operaciones y Gerencia de Sistemas, considere implementar campañas de sensibilización sobre el uso de herramientas digitales, tales como la App del Banco de la Nación, disponible en App Store y Play Store, a fin que los usuarios que tienen condiciones menos favorables de accesibilidad puedan hacer uso de estos medios y con ello poder resolver las operaciones bancarias requeridas.
2. Lograr mayor accesibilidad a productos financieros que ofrece el Banco de la Nación debe sustentarse en políticas de estado que incluyan mejora de infraestructura de comunicaciones, por lo que se sugiere que el propio Banco, por medio de su Gerencia General, considere elevar un informe de requerimientos sobre la necesidad de ampliación de cobertura al Poder Ejecutivo y este sea derivado al CEPLAN, a fin que se logre una mayor asignación presupuestaria que cubra tales necesidades, y que permita con ello lograr una mejor inclusión financiera.
3. Se sugiere que, tomando en cuenta las políticas de distanciamiento social, el Banco de la Nación, por medio del Área de Personal, incluya la contratación de personal que se encargue de capacitar e instruir a los usuarios que visitan la entidad sobre la importancia y formas de utilizar la Banca por Teléfono, enseñando de este modo a los usuarios sobre cómo descargar dicha herramienta y cómo utilizarla.

## REFERENCIAS

- Adam, A. M. (2020). Sample Size Determination in Survey Research. *Journal of Scientific Research and Reports*, June, 90–97. <https://doi.org/10.9734/jsrr/2020/v26i530263>
- Atencio, A., Hurtado, J., Palumbo, G., Zegarra, M., Arocutipa, D., Bobadilla, M., & Limache, E. (2014). *Protocolo de investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales*. UPT. <http://www.upt.edu.pe/upt/sgc/assets/ckeditor/kcfinder/upload/files/PROTOCOLO DE INVESTIGACION 2016%281%29.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *Inclusión financiera*. <https://www.bcrp.gob.pe/sistema-financiero/inclusion-financiera.html>
- Banco de la Nación. (2017). Plan estratégico institucional 2017-2021 - PEI. *Banco de La Nación*, 1–136. <https://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico/plan-estrategico-bn-2017-2021.pdf>
- Banco de la Nación. (2020). *Memoria 2019* (pp. 21–25). Banco de la Nación- Perú.
- Boitano, G., & Abanto, D. F. (2020). Challenges of financial inclusion policies in Peru. *Revista Finanzas y Política Económica*, 12(1), 89–117. <https://doi.org/10.14718/REVFINANZPOLITECON.V12.N1.2020.3177>
- Cámara, N., & Tuesta, D. (2014). *Midiendo la inclusión financiera: un Índice Multidimensional*. [https://cies.org.pe/sites/default/files/files/actividades/como\\_medir\\_inclusion\\_financiera\\_bbva\\_research.pdf](https://cies.org.pe/sites/default/files/files/actividades/como_medir_inclusion_financiera_bbva_research.pdf)
- Chauvet, L., & Jacolin, L. (2017). Financial Inclusion, Bank Concentration, and Firm Performance. *World Development*, 97, 1–13.

<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2017.03.018>

ComexPerú. (2020). *Inclusión financiera: ¿Cómo estamos atacando el problema?*

<https://www.comexperu.org.pe/articulo/inclusion-financiera-como-estamos-atacando-el-problema>

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Perú.* 89.

[http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/inclusion\\_financiera/ESTRATEGIA-NACIONAL-INCLUSION-FINANCIERA.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/inclusion_financiera/ESTRATEGIA-NACIONAL-INCLUSION-FINANCIERA.pdf)

Diario Oficial El Peruano. (2020). Mayor inclusión financiera. 09.09.2020.

<https://elperuano.pe/noticia/102419-mayor-inclusion-financiera>

Díaz, M. (2019). *Estadística inferencial aplicada*. Universidad del Norte.

Fink, D., Dagen, T., Douř, M., & Hafner, M. (2019). Delphi Method : Strengths and Weaknesses The Delphi Method in Social Research - Epistemologi-. *Metodoloski Zvezki*, 16(2), 1–19. <https://ibmi.mf.uni-lj.si/mz/2019/no-2/Fink2019.pdf>

Granados De la Vega, 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.

Gubin, N. P., Litvinova, S. A., & Arsenyeva, V. A. (2017). Types of Financial and Credit Products: Concept, Subject, and Place on Russian and Global Financial Market. *European Research Studies Journal*, XX(Issue 3B), 524–529. <https://doi.org/10.35808/ersj/807>

Gutiérrez, T., Tumbaco, R., & García, G. (2020). *La estadística y su aplicación desde un enfoque práctico*. Editorial Académica Universitaria.

- Iqbal, B., & Sami, S. (2017). Role of Banks in Financial Inclusion in India. *Contaduría y Administración*, 62(6), 644–656. <https://doi.org/10.15373/2249555x/june2013/112>
- Jilcha, K. (2019). Research Design and Methodology. In *Intech* (p. 13). Intechopen. <https://www.intechopen.com/books/advanced-biometric-technologies/liveness-detection-in-biometrics>
- Kabir, S. M. (2016). Basic Guidelines for Research: An Introductory Approach for All Disciplines. In *Plastic Surgical Nursing* (Vol. 14, Issue 2). Publicación Book Zone. <https://doi.org/10.1097/00006527-199406000-00014>
- Memon, M. A., Ting, H., Cheah, J.-H., Thurasamy, R., Chuah, F., & Cham, T. H. (2020). Sample Size for Survey Research: Review and Recommendations. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 4(2), i–xx. [https://doi.org/10.47263/jasem.4\(2\)01](https://doi.org/10.47263/jasem.4(2)01)
- Obando, J., & Arango, N. (2019). *Probabilidad y estadística*. Fondo Editorial EIA.
- ONU -OCHA. (2021). *State of Economic Inclusion Report 2021: The Potential to Scale*. United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. <https://reliefweb.int/report/world/state-economic-inclusion-report-2021-potential-scale>
- Patino, C. M., & Ferreira, J. C. (2018). Inclusion and exclusion criteria in research studies: Definitions and why they matter. *Jornal Brasileiro de Pneumologia*, 44(2), 84. <https://doi.org/10.1590/s1806-37562018000000088>
- Prialé, G. del P. (2018). *Inclusión financiera en el Perú : análisis de los principales determinantes* ” [Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43017/Tesis> -  
Inclusion Financiera en el Perú análisis de los principales

determinantes\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramos, F., & Guerra, R. (2019). *Introducción a los métodos estadísticos*. Editorial Universitaria.
- Rangarajan, C. (2008). *Report of the Committee on financial inclusion*. January, 172–204. [http://slbckarnataka.com/UserFiles/slbc/Full\\_Report.pdf](http://slbckarnataka.com/UserFiles/slbc/Full_Report.pdf)
- Roa, M. J. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. *Boletín Del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos*, 121–149. [https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LIX03-01.pdf](https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf)
- Rosado, J., Villarreal, F., & Stezano, F. (2020). *Fortalecimiento de la inclusión y capacidades financieras en el ámbito rural . Pautas para un plan de acción*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Sospedra, E., & Gené, M. (2016). Biomedical research with human biological samples: A new challenge for Bioethics and for the Clinical Research Ethics Committees. *Spanish Journal of Legal Medicine*, 42(3), 89–92. <https://doi.org/10.1016/j.remle.2016.07.001>
- Sotomayor, N. L., & Banca, S. De. (2019). *Determinants of financial inclusion in Peru : Recent Evidence from the Demand Side*. February.
- Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP. (2019). *Política Nacional de Inclusión financiera*. <https://www.sbs.gob.pe/>
- Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP. (2020). *Perú: Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones. Junio 2020*. <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Cifras/Indicadores>
- Superintendencia Nacional de Banca Seguros y AFP. (2021). *Portal de inclusión financiera*. <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera>

- Talledo, J., Por, A., & Luy, M. (2015). *Access To and Use of Financial Services: Evidence From Peru*.
- The World Bank. (2015). *Perú lanza estrategia nacional de inclusión financiera para expandir la inclusión financiera*.  
<https://www.worldbank.org/en/news/feature/2015/08/05/peru-launches-national-financial-inclusion-strategy-to-expand-financial-inclusion>
- Thoene, U., & Turriago-Hoyos, Á. (2017). Financial inclusion in Colombia: A scoping literature review. *Intangible Capital*, 13(3), 582–614.  
<https://doi.org/10.3926/ic.946>
- Torres, J. (2019). *Estadística aplicada a las Ciencias de la salud*. Dextra Editorial.
- Universidad Panamericana. (2020). *¿Qué es la investigación pura y qué ventajas tiene dentro de una academia?* <https://blog.up.edu.mx/que-es-la-investigacion-pura-y-que-ventajas-tiene-dentro-de-una-academia>
- Veatch, R. M. (2020). Reconciling lists of principles in bioethics. *Journal of Medicine and Philosophy (United Kingdom)*, 45(4–5), 540–559.  
<https://doi.org/10.1093/jmp/jhaa017>
- Wang, X., & Guan, J. (2017). Financial inclusion: measurement, spatial effects and influencing factors. *Applied Economics*, 49(18), 1751–1762.  
<https://doi.org/10.1080/00036846.2016.1226488>
- World Bank Group. (2018). *Piecing Together the Poverty Puzzle*. International Bank for Reconstruction and Development. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1330-6>
- Yuni, J., & Urbano, C. A. (2020). *Metodología y técnicas para investigar: recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica*. Editorial Brujas.

Zins, A., & Weill, L. (2016). The determinants of financial inclusion in Africa.

*Review of Development Finance*, 6(1), 46–57.

<https://doi.org/10.1016/j.rdf.2016.05.001>

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p><b>Problema Principal</b></p> <p>¿ ¿De qué manera los productos crediticios y los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna influyen en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021??</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1a. ¿De qué manera los productos crediticios del Banco de la Nación de Tacna influyen en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021?</p> <p>b. ¿De qué manera los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna influyen en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la influencia de los productos crediticios y los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>. a. Determinar la influencia de los productos crediticios del Banco de la Nación de Tacna en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021.</p> <p>b. Determinar la influencia de los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna en la inclusión financiera de la población de Tacna en 2021</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Los productos crediticios y los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna influyen directamente en la inclusión financiera de la población usuaria.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. Los productos crediticios del Banco de la Nación de Tacna influyen directamente en la inclusión financiera de la población usuaria.</p> <p>b. Los servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna influyen directamente en la inclusión financiera de la población usuaria.</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Productos crediticios y servicios financieros</p> <p><b>Definición conceptual</b></p> <p>Toma / recaudación / apertura / asignación de fondos, proporcionados a personas físicas como objetos independientes de derecho civil (préstamos, apertura y mantenimiento de cuentas bancarias, recaudación de fondos, servicio y mantenimiento de tarjetas bancarias, garantías).(Gubin et al., 2017)</p> <p><b>Indicadores</b></p> <p><b>Productos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuentas bancarias</li> <li>▪ Préstamos</li> <li>▪ Crédito hipotecario</li> <li>▪ Seguros</li> <li>▪ Tarjetas de crédito</li> </ul> <p><b>Servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pagos</li> <li>▪ Tele giros</li> <li>▪ Cheques</li> <li>▪ Transferencias</li> </ul> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Inclusión financiera</p>



			<p><b>Definición conceptual</b>  Proceso de garantizar el acceso oportuno a los servicios financieros y al crédito según necesidad de grupos vulnerables, sectores más débiles y grupos de bajos ingresos a un costo asequible. (Rangarajan, 2008)</p> <p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acceso</li> <li>▪ Uso</li> <li>▪ Calidad</li> </ul> <p><b>Tipo de estudio :</b>  Pura</p> <p>– <b>Nivel de investigación:</b>  Correlacional  Diseño  Observacional analítico, prospectivo, transversal, descriptivo.</p> <p>– <b>Población:</b>360 000</p> <p>– <b>Muestra:</b>384</p> <p>– <b>Métodos:</b> a). científico; b) inductivo y c) correlacional</p> <p>– <b>Técnica e Instrumentos:</b>  Técnica: encuesta  Instrumentos: cuestionarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionario de productos crediticios y servicios financieros</li> <li>▪ Cuestionario de inclusión financiera</li> </ul> <p>– <b>Tratamiento de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estadística descriptiva</li> <li>▪ Prueba de hipótesis: regresión lineal múltiple</li> </ul>
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Anexo 2. Cuestionario

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS PRODUCTOS, SERVICIOS FINANCIEROS E INCLUSIÓN FINANCIERA DEL BANCO DE LA NACIÓN

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar su percepción en relación a los productos y servicios financieros que ofrece el Banco de la Nación, y a partir de ello evaluar también el nivel de inclusión financiera que considera tener.

Por favor marque con una "X" sobre el recuadro que mejor se ajuste a su percepción, donde:

- 1: Totalmente en desacuerdo      2: En desacuerdo  
3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo      4: De acuerdo      5: Totalmente de acuerdo

#### I. DATOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Tiempo como cliente: \_\_\_\_\_ años

#### II. ITEMS

Ítem	Aspecto	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Productos crediticios y servicios financieros</b>						
Productos	En el Banco de la Nación cuento con las facilidades para acceder a préstamos que me permitan satisfacer	1	2	3	4	5
	En el Banco de la Nación existen facilidades para acceder préstamos para hacer negocios.	1	2	3	4	5
	En el Banco de la Nación tengo la posibilidad de acceder a préstamos hipotecarios, para comprar o construir una vivienda.	1	2	3	4	5
	El Banco de la Nación me brinda garantías y seguridad para guardar mis ahorros por un tiempo y recibir beneficio de ellos.	1	2	3	4	5
	En el Banco de la Nación tengo la posibilidad de depositar mi dinero para retirarlo en cualquier momento	1	2	3	4	5
	En el Banco de la Nación tengo la posibilidad de depositar dinero de otras formas y ganar intereses	1	2	3	4	5
	En el Banco de la Nación puedo acceder a adquirir un seguro	1	2	3	4	5
Servicios	El Banco de la Nación me permite enviar giros de dinero	1	2	3	4	5
	El Banco de la Nación me permite recibir giros de dinero	1	2	3	4	5
	En el Banco de la Nación puedo hacer otras operaciones para enviar o recibir dinero sin ninguna dificultad	1	2	3	4	5

	El Banco de la Nación brinda posibilidades para pagar mis servicios de agua o energía eléctrica	1	2	3	4	5
	El Banco de la Nación me permite fácilmente realizar recargas de celular	1	2	3	4	5
	El Banco de la Nación me da posibilidad de realizar transferencias.	1	2	3	4	5
	En el Banco de la Nación puedo emitir o cancelar cheques de gerencia en la red de oficinas de cualquier ciudad del Perú	1	2	3	4	5
<b>Inclusión financiera</b>						
Accesibilidad	Considero que tengo derecho a participar del sistema	1	2	3	4	5
	Existe un Banco de la Nación cerca de donde vivo	1	2	3	4	5
	Tengo acceso a los productos y servicios financieros que ofrece el Banco de la Nación	1	2	3	4	5
Uso	Voy al Banco de la Nación con frecuencia	1	2	3	4	5
	Uso constantemente los servicios financieros del Banco de la Nación	1	2	3	4	5
	El Banco de la Nación es la mejor opción para realizar mis actividades	1	2	3	4	5
Calidad	Están operativos los medios físicos (cajeros, ventanillas en el mismo banco) para acceder a los servicios financieros del Banco de la Nación	1	2	3	4	5
	Están operativos los medios electrónicos para acceder a los servicios financieros del Banco de la Nación.	1	2	3	4	5
	Los productos y servicios financieros esta ajustados a mis necesidades.	1	2	3	4	5
	Todo lo que ofrece el Banco de la Nación lo cumple.	1	2	3	4	5

*MUCHAS GRACIAS*