

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
UNIDAD DE POSGRADO

**LOS CAJEROS CORRESPONSALES COMO INSTRUMENTO
DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA POBLACIÓN DE LA
REGIÓN LORETO, 2020-2021**

PRESENTADA POR
SIXTO JAVIER ENCISO RODAS

ASESOR
VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ECONOMÍA CON
MENCIÓN EN BANCA Y FINANZAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
IMPORTANCIA ESTRATÉGICA DEL APALANCAMIENTO FINANCIERO

LIMA – PERÚ

2022



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
UNIDAD DE POSGRADO**

**LOS CAJEROS CORRESPONSALES COMO INSTRUMENTO DE
INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA POBLACIÓN DE LA REGIÓN
LORETO, 2020-2021**

**PRESENTADO POR
SIXTO JAVIER ENCISO RODAS**

**ASESOR:
Dr. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO**

**TESIS
PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ECONOMÍA
CON MENCIÓN EN BANCA Y FINANZAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
IMPORTANCIA ESTRATÉGICA DEL APALANCAMIENTO FINANCIERO**

LIMA - PERÚ

2022

**“LOS CAJEROS CORRESPONSALES COMO INSTRUMENTO DE
INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA POBLACIÓN DE LA REGIÓN
LORETO, 2020-2021”**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

Dr. LUIS HUMBERTO SALDAÑA LUDEÑA

SECRETARIO:

Dr. VICTOR MANUEL LORET DE MOLA

MIEMBRO DE JURADO:

Dr. REYNALDO ULADISLAO BRINGAS

MIEMBRO DEL JURADO:

Dr. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

MIEMBRO DEL JURADO:

Mag. RENZO JAIR VIDAL CAYCHO

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la fortaleza y sabiduría para avanzar y poder culminar el presente trabajo de investigación.

A mi esposa e hijos, por haberme alentado en forma permanente para poder cumplir esta meta.

AGRADECIMIENTO

 Mi agradecimiento a los asesores de la USMP, quienes me brindaron todo su apoyo con sus conocimientos, consejos, y sugerencias, que me han permitido culminar el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

Portada.....	i
Título	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.1.1 Delimitaciones de la Investigación	7
1.1.1.1 Delimitación Espacial	7
1.1.1.2 Delimitación Temporal.....	7
1.1.1.3 Delimitación Social	7
1.1.1.4 Delimitación Conceptual.....	7
1.2 Formulación del Problema	8
1.2.1 Problema General	8
1.2.2 Problemas Específicos.....	8
1.3 Objetivos de la Investigación	9
1.3.1 Objetivo General	9
1.3.2 Objetivos Específicos	9
1.4 Justificación de la Investigación.....	10
1.4.1 Importancia	10
1.4.2 Viabilidad de la Investigación	11
1.5 Limitaciones.....	11

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes de la Investigación	12
2.1.1 Universidades Peruanas	12
2.1.2 Universidad Extranjeras	15
2.2 Bases teóricas	17
2.2.1 Cajeros Corresponsales	17
2.2.1.1 Marco Histórico Cajeros Corresponsales	23
2.2.1.2 Marco Legal Cajeros Corresponsables.	25
2.2.2 Inclusión Financiera	27
2.2.2.1 Marco Histórico: Inclusión Financiera.....	36
2.2.2.2 Marco Legal: Inclusión Financiera.....	39
2.3 Definiciones de Términos Básicos (Glosario)	40
 CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	 43
3.1 Hipótesis de la Investigación.....	43
3.1.1 Hipótesis General.....	43
3.1.2 Hipótesis Específicas	43
3.2 Operacionalización de Variables.....	44
 CAPITULO IV: METODOLOGÍA	 46
4.1 Diseño Metodológico	46
4.2 Población y Muestra	47
4.2.1 Población	47
4.2.2 Muestra	47
4.3 Técnicas de Recolección de Datos.....	47
4.3.1 Técnicas.....	47
4.3.2 Instrumentos	48
4.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información	48
4.5 Aspectos Éticos.	48
 CAPITULO V: RESULTADOS.....	 49
5.1 Interpretación de Resultados	49
5.2 Confiabilidad	70

5.3	Contrastación de Hipótesis	74
5.3.1	Primera Hipótesis.....	74
5.3.3	Tercera Hipótesis.....	82
5.3.4	Cuarta Hipótesis.....	85
5.3.5	Quinta Hipótesis.....	89
5.3.6	Sexta Hipótesis.....	93
5.3.7	Hipótesis General.....	97
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		102
6.1	Discusión	102
6.2	Conclusiones	105
6.3	Recomendaciones	107
FUENTES DE INFORMACIÓN		110

ANEXOS:

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

Anexo N° 2: Encuesta

Anexo N° 3: Ficha de Validación

ÍNDICE DE TABLAS

N°	Título	Pág.
Tabla 1.	<i>Variable independiente (x): Cajeros Corresponsales</i>	44
Tabla 2.	<i>Variable dependiente (y): Inclusión Financiera</i>	45
Tabla 3.	<i>Diferentes tipos de transacciones</i>	49
Tabla 4.	<i>Presencia de cajeros corresponsales</i>	51
Tabla 5.	<i>Adecuado soporte tecnológico de cajeros corresponsales</i>	52
Tabla 6.	<i>Adecuada normativa legal de cajeros corresponsales</i>	54
Tabla 7.	<i>Afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales</i>	55
Tabla 8.	<i>Ampliación de la capacidad operativa</i>	57
Tabla 9.	<i>Cajeros corresponsales favorece la inclusión financiera</i>	58
Tabla 10.	<i>Acceso a productos y servicios financieros adecuados</i>	60
Tabla 11.	<i>Uso de productos y servicios financieros mejora bienestar de población.</i>	61
Tabla 12.	<i>Calidad de productos y servicios financieros son adecuados</i>	63
Tabla 13.	<i>Protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera</i>	64
Tabla 14.	<i>Ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales</i>	66
Tabla 15.	<i>Demanda de servicios financieros insatisfecha</i>	67
Tabla 16.	<i>Inclusión financiera favorece desarrollo económico, reducción de pobreza y desigualdad</i>	69
Tabla 17.	<i>Estadística de fiabilidad</i>	71
Tabla 18.	<i>Estadísticas de total de elemento</i>	71
Tabla 19.	<i>Prueba Chi cuadrado: Tabla cruzada 1</i>	75
Tabla 20.	<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	76
Tabla 21.	<i>Correlación de Pearson</i>	77
Tabla 22.	<i>Prueba Chi cuadrado: Tabla Cruzada 2</i>	79
Tabla 23.	<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	80
Tabla 24.	<i>Correlación de Pearson</i>	81
Tabla 25.	<i>Prueba Chi cuadrado: Tabla Cruzada 3</i>	83
Tabla 26.	<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	84
Tabla 27.	<i>Correlación de Pearson</i>	84
Tabla 28.	<i>Prueba Chi cuadrado: Tabla Cruzada 4</i>	87

Tabla 29. Pruebas de chi-cuadrado	88
Tabla 30. Correlación de Pearson.....	88
Tabla 31. Prueba Chi cuadrado: Tabla Cruzada 5.....	90
Tabla 32. Prueba de chi-cuadrado	91
Tabla 33. Correlación de Pearson.....	92
Tabla 34. Prueba Chi cuadrado: Tabla Cruzada 6.....	94
Tabla 35. Pruebas de chi-cuadrado	95
Tabla 36. Correlación de Pearson.....	96
Tabla 37. Prueba Chi Cuadrado: Tabla Cruzada 7.....	98
Tabla 38. Pruebas de chi-cuadrado	99
Tabla 39. Correlación de Pearson.....	100

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	Título	Pág.
Figura 1.	<i>Número de oficinas, Atms y Cajeros Corresponsables</i>	6
Figura 2.	<i>Dimensiones de la Inclusión Financiera</i>	28
Figura 3.	<i>Adecuación, flexibilidad y la relevancia de los servicios financieros</i>	30
Figura 4.	<i>Modelo del Problema Público</i>	36
Figura 5.	<i>Diferentes tipos de transacciones</i>	50
Figura 6.	<i>Presencia de cajeros corresponsales</i>	51
Figura 7.	<i>Adecuado soporte tecnológico de cajeros corresponsales</i>	53
Figura 8.	<i>Adecuada normatividad legal de cajeros corresponsales</i>	54
Figura 9.	<i>Afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales</i>	56
Figura 10.	<i>Ampliación de la capacidad operativa</i>	57
Figura 11.	<i>Cajeros corresponsales favorece la inclusión financiera</i>	59
Figura 12.	<i>Acceso a productos y servicios financieros adecuados</i>	60
Figura 13.	<i>Uso de productos y servicios financieros mejora bienestar de población</i>	62
Figura 14.	<i>Calidad de productos y servicios financieros son adecuados</i>	63
Figura 15.	<i>Protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera</i>	65
Figura 16.	<i>Ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales</i>	66
Figura 17.	<i>Demanda de servicios financieros insatisfecha</i>	68
Figura 18.	<i>Inclusión financiera favorece desarrollo económico, reducción de pobreza y desigualdad</i>	69
Figura 19.	<i>Primera hipótesis</i>	75
Figura 20.	<i>Segunda hipótesis</i>	79
Figura 21.	<i>Tercera hipótesis</i>	82
Figura 22.	<i>Cuarta hipótesis</i>	86
Figura 23.	<i>Quinta hipótesis</i>	90
Figura 24.	<i>Sexta hipótesis</i>	94
Figura 25.	<i>Hipótesis general</i>	98

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Los cajeros corresponsales como Instrumento de Inclusión Financiera en la población de la Región Loreto, periodo 2020-2021 “, tiene como objetivo determinar la influencia del uso de los cajeros corresponsales en la inclusión financiera en la población de la Región Loreto, principalmente en los distritos más alejados, considerando que en dichos lugares la presencia de entidades bancarias es casi nula.

El método utilizado para esta investigación es de naturaleza descriptivo correlacional, de nivel aplicado, diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, utilizando para ello la técnica de las encuestas a través del instrumento del cuestionario, con un grado de confiabilidad del 98.40 %.

De los resultados del procesamiento de las encuestas, se ha podido determinar que existe una necesidad de contar con canales de atención alternos del sistema financiero, como los cajeros corresponsales en los distritos alejados del país, por la ausencia de agencias bancarias en dichos lugares, tomando en cuenta que existe una necesidad de la población de contar con acceso a los servicios financieros.

Ante esta problemática planteada, es necesario seguir impulsando la implementación de nuevos cajeros corresponsales en los distritos, donde no hay presencia bancaria.

Palabras clave: Cajeros Corresponsales, Inclusión Financiera.

ABSTRACT

The present research study entitled "Correspondent ATMs as an instrument of financial inclusion for the population of the Loreto Region, period 2020-2021" was to determine the influence of the use of correspondent ATMs on financial inclusion in the population of the Loreto Region, mainly in the most remote districts, considering that in these places the presence of banking institutions is almost nil.

The method used for this research is of a descriptive correlational nature, applied level, non-experimental design, quantitative approach, using the survey technique through the questionnaire instrument, with a degree of reliability of 98.40%.

From the results of the survey processing, it has been determined that there is a need for alternative service channels of the financial system, such as correspondent ATMs in remote districts of the country, due to the absence of banking agencies in those places, taking into account that there is a need of the population to have access to financial services.

Given this problem, it is necessary to continue promoting the implementation of new correspondent ATMs in communes where there is no banking presence.

Key words: Correspondent Teller Machines, Financial Inclusion

NOMBRE DEL TRABAJO

**LOS CAJEROS CORRESPONSALES COM
O ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIE
RA EN LA POBLACIÓN DE LA REGIÓN LO
RE**

AUTOR

SIXTO JAVIER ENCISO RODAS

RECuento DE PALABRAS

23632 Words

RECuento DE CARACTERES

130918 Characters

RECuento DE PÁGINAS

134 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 26, 2022 9:29 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 26, 2022 9:40 AM GMT-5

● **12% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

La inclusión Financiera en el Perú es aún un problema por resolver, y uno de los grandes obstáculos son las brechas de acceso al sistema financiero, que implica contar con mayores canales de atención del sistema financiero, en todos los distritos del país a fin de llegar a todos los segmentos de la población.

Considerando que no se cuenta con agencias bancarias en los distritos alejados del país, como es el caso de los distritos de la Región Loreto, que permita cubrir las necesidades de atención de los servicios financieros, los cajeros corresponsales cumplen un rol fundamental en estas zonas de difícil acceso, por su bajo costo de implementación, donde la población puede realizar sus operaciones bancarias básicas en tiempo real.

El presente trabajo de investigación consta de seis capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática de la inclusión Financiera de la población de la Región Loreto, las delimitaciones de la investigación, así como determinar como objetivo general que el uso de los cajeros corresponsales tiene influencia en la inclusión financiera en la población de la Región Loreto, período 2020-2021.

Capítulo II: Marco Teórico, que comprende los antecedentes de otros estudios de universidades nacionales y extranjeras, así como el marco legal conceptual e histórico.

Capítulo III: Hipótesis y Variables, que comprende el planteamiento de la hipótesis general y específicas, así como la operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Metodología. donde se detalla las técnicas e instrumentos utilizados para esta investigación.

Capítulo V: Análisis e Interpretación de Resultados, fase donde se describe y analiza los resultados de la investigación realizados a través del cuestionario realizado, procesados en el programa estadístico SPSS, versión 26, así como la contrastación de las hipótesis.

Capítulo VI: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, donde se detalla los hallazgos encontrados, así como las conclusiones y recomendaciones arribadas producto del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

A nivel mundial, la inclusión financiera es uno de los grandes problemas que enfrentan los países a fin de fortalecer el desarrollo económico y social de las naciones en el mundo.

De acuerdo al reporte de Global Findex 2017, “el 31% de la población mundial (1,700 millones de adultos mayores) no cuentan con acceso a una cuenta bancaria”.

A nivel de América Latina y el Caribe, de acuerdo al reporte del Banco Mundial (2018). “The Little Data Book on Financiar Inclusión 2018, el 46 % de la población adulta no tiene una cuenta bancaria, encontrándose excluidos del sistema financiero”.

En el Perú, a pesar de haber tenido 22 años de crecimiento económico continuo, el problema de la inclusión financiera, es un tema pendiente por resolver. De acuerdo a los reportes de la Superintendencia de Banca y Seguros, a la fecha

un importante segmento de la población no cuenta con accesos y usos de servicios financieros agudizándose en la zona rural, especialmente en los distritos más alejados del país.

Los canales de atención del sistema financiero se encuentran concentrados en las zonas urbanas con mayor densidad poblacional, ya que para las entidades bancarias no es rentable contar con oficinas bancarias en las zonas rurales por su baja densidad poblacional y encontrarse dispersos en distritos alejados de la capital.

La Región Loreto, lugar de estudio del presente trabajo de investigación es uno de los departamentos con mayor insuficiencia de canales de atención, donde la presencia de agencias bancarias es limitada o inexistente en muchos distritos de la Región, el cual obliga que los pobladores que requieran el uso de los servicios financieros, tengan que viajar por más de 02 horas de viaje utilizando deslizadores, con el consiguiente gasto de transporte y pérdida de horas hombre.

Asimismo, la pandemia COVID -19, que se inició en el 2020 , demostró que el sistema financiero es vital para atender en situaciones de emergencia, hecho que se evidenció cuando el gobierno dispuso el pago de bonos a las poblaciones vulnerables a través de las entidades bancarias , donde la gran mayoría de la población vulnerable no se encontraba bancarizada , dado que no contaban con cuentas de ahorros para que se realice el depósito de sus bonos dispuestos por el gobierno , lo que dio lugar que se paguen bajo otros mecanismo presénciales, generándose desplazamientos masivos de la población hacia las zonas urbanas, para cobrar sus bonos en las agencias bancarias, con inmensas colas y aglomeraciones que rompieron todos los protocolos de bioseguridad en plena emergencia COVID.

Esta pandemia ha propiciado la aceleración de la transformación digital de las entidades bancarias, buscando su adecuación hacia la banca digital, reduciendo los aforos en las agencias bancarias, situación que ha generado también cambios en los comportamientos de los usuarios de servicios financieros, utilizando los canales de atención virtual bancarios.

Entidades como el Banco de la Nación, tuvieron que acelerar su proceso de transformación digital, implementar canales alternos de atención ,tales como la implementaron de la cuenta de ahorros virtual denominada “Cuenta DNI”, que es una cuenta básica digital que te permite abrir cuentas de ahorros sin necesidad de ir a una agencia bancaria y recibir los subsidios monetarios, otorgados por el gobierno y hacer retiros, así como realizar compras y pagos en los comercios afiliados al app.

Sin embargo, existe un segmento importante de la población que mayormente se encuentran ubicados en las zonas rurales que todavía no se adecua al uso de la banca virtual, donde la gran mayoría usa el dinero en efectivo para realizar sus transacciones.

El Gobierno por medio del Decreto Supremo No 255-2019-EF, de fecha 05/08/2019 aprobó la Política Nacional de Inclusión Financiera, “estableciéndose una Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, dando a conocer cinco objetivos prioritarios:

- Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el Sistema Financiero.
- Proporcionar una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población.
- Disminuir las fricciones en el funcionamiento del sistema

- Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros.
- Fortalecimiento de mecanismos de vinculación de esfuerzos institucionales.

Entre las principales causas que limitan inclusión financiera y la falta de accesos al sistema financiera, se encuentra los insuficientes canales de atención, especialmente en las zonas alejadas del país dado que la concentración de las agencias bancarias se encuentran mayormente ubicados en las capitales y zonas urbanas del país, la limitada educación financiera de la población , la oferta de productos y servicios inadecuados que no están acordes a las necesidades de la población, limitada transparencia de la información financiera, insuficiente infraestructura de telecomunicaciones, mayormente están concentrados en las zonas urbanas dejando de lado las zonas rurales, donde la población casi no cuenta con los servicios financieros, los cuales limitan el desarrollo económico y financiero del país.

Los limitados canales de atención y accesos a los servicios financieros tienen como consecuencia, la informalidad, la limitación al desarrollo económico, no contribuye la disminución de la pobreza, generando desigualdad de oportunidad de la población excluida.

Para el caso particular de nuestra investigación, consideramos, que para mejorar la inclusión financiera en la Región Loreto, se debe ampliar los canales de atención a través de los cajeros corresponsales en todos los distritos de la Región Loreto, para contar con acceso a los servicios financieros, dado sus menores costos de implementación y de fácil instalación en establecimientos comerciales y municipios distritales, además que los mismos negocios utilizan sus

propios recursos económicos para brindar los servicios financieros, tales como depósitos y retiros de ahorros, emisión y pagos de giros, cobro de tributos, pagos de servicios de luz, cobro de transferencias monetarias de los programas sociales a los beneficiarios de los Programas Juntos, Programa Contigo, bonos, entre otros.

Con la presencia de agentes corresponsales en sus lugares de origen, la población se beneficiaría por ahorros en el costo de transporte y el ahorro de tiempo, al realizar sus operaciones en su mismo distrito, generándose además un movimiento económico en la misma zona, al realizar transacciones económicas en su mismo distrito.

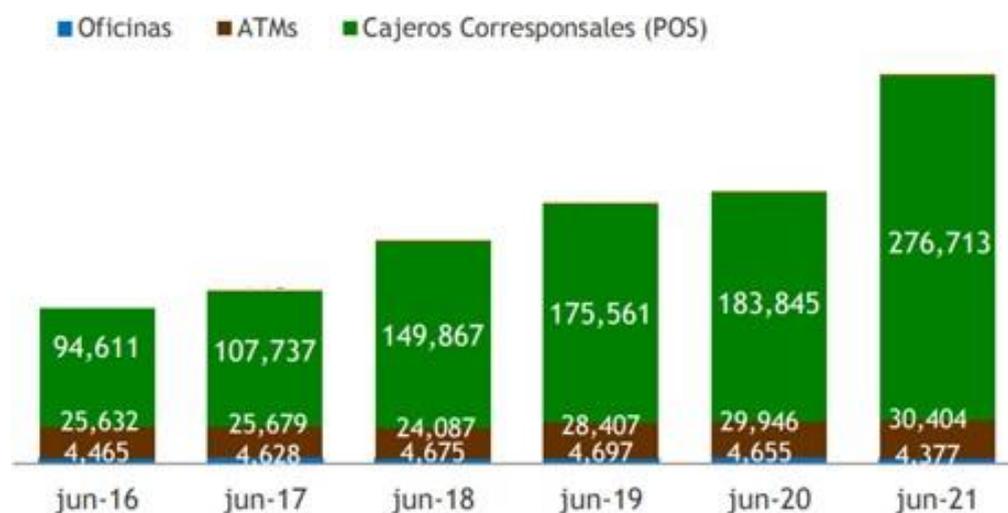
De acuerdo al reporte de la S.B.S, el Sistema Financiero Peruano se encuentra regulado por la Ley 26702, Ley del Sistema Financiero y Seguros mediante el cual se establece “el marco regulatorio y mecanismos de Supervisión a todas las empresas del sistema financiero y de seguros y asimismo a las empresas que realicen actividades vinculadas o complementarias del sistema financiero”. A la fecha el sistema financiero está conformado de la siguiente manera:

SISTEMA FINANCIERO

Banca Múltiple	16
Empresas Financieras	10
Cajas Municipales	12
Cajas Rurales de Ahorros y Créditos (CRAC)	6
Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro	
Empresa (EDPIME)	8
Banco de la Nación	1
Agrobanco	1
TOTAL	54

Figura 1.

Número de oficinas, Atms y Cajeros Corresponsables.



Nota: SBS.

De acuerdo al reporte adjunto se observa una disminución de agencias bancarias a nivel nacional. Sin embargo, podemos apreciar un crecimiento importante de los cajeros corresponsales en los últimos años. “Dicho crecimiento no ha significado necesariamente buscar la inclusión financiera para lograr atender a la población que se encuentra ubicada en zonas alejadas del país”.

Además, los bancos han incrementado los agentes corresponsales como un modelo de negocio principalmente para reducir sus costos operativos y reducir la carga operativa de sus agencias ubicadas en las zonas urbanas.

Es por eso, que la propuesta de este trabajo de investigación, considera que “los cajeros corresponsales pueden contribuir de una manera significativa en la inclusión financiera, con la presencia de cajeros corresponsales en los distritos alejados del país”.

Para dicha acción podrían participar como cajeros corresponsales los municipios distritales del país, además de los negocios comerciales de la zona, considerando que el Banco de la Nación ya cuenta con agentes corresponsales a cargo de municipales distritales

1.1.1 Delimitaciones de la Investigación

La investigación que se desarrollará estará enmarcada en las siguientes delimitaciones:

1.1.1.1 Delimitación Espacial

Este trabajo de investigación se realizó en el Perú en la Región Loreto.

1.1.1.2 Delimitación Temporal

El periodo de investigación comprende los años 2020-2021.

1.1.1.3 Delimitación Social

La investigación abarca a los cajeros corresponsales ubicados en la Región Loreto.

1.1.1.4 Delimitación Conceptual

a. Cajeros Corresponsales:

Son puntos de servicio que funcionan en instalaciones estáticas o móviles que controla un operador con el fin de que las empresas puedan realizar determinadas actividades y servicios financieros que requieren. (Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2014)

b. Inclusión Financiera:

La Inclusión Financiera se puede definir como el acceso de los productos y servicios financieros a todos los estratos de la población. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, s.f.)

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el uso de los cajeros corresponsales influye en la inclusión financiera en la población de la Región Loreto periodo 2020-2021?

1.2.2 Problemas Específicos

a. ¿En qué medida los diferentes tipos de transacciones financieras de los cajeros corresponsales influyen en el acceso al sistema financiero de la población de la Región Loreto?

b. ¿En qué medida la presencia de cajeros corresponsales influye en el uso de productos y servicios financieros en la población de la Región Loreto?

c. ¿En qué medida el adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales influye en la calidad de los productos y servicios financieros en la Región Loreto?

d. ¿De qué manera la adecuada normativa legal influye en la protección al consumidor de productos y servicios financieros de la población de la Región Loreto?

e. ¿De qué manera la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales, influye en la ampliación de la cobertura geográfica de Canales de atención en la Región Loreto?

f. ¿En qué medida la capacidad operativa de los cajeros corresponsales influye en la demanda de servicios financieros en la población de la Región Loreto?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar si el uso de los cajeros corresponsales influye en la inclusión financiera en la población de la Región Loreto, período 2020-2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

a. Determinar si los diferentes tipos de transacciones de los cajeros corresponsales influyen en el acceso a los productos y servicios financieros de la población de la Región Loreto.

b. Determinar si la presencia de cajeros corresponsales influye en el uso de los productos y servicios financieros en la población de la Región Loreto.

c. Determinar si el adecuado soporte tecnológico influye en la calidad de los productos y servicios financieros en la Región Loreto.

d. Determinar si la normativa legal adecuada, influye en la protección al consumidor de productos y servicios financieros de la población de la Región Loreto.

e. Determinar si la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales, influye en la ampliación de la cobertura geográfica de canales de atención en la Región Loreto.

f. Determinar si la capacidad operativa de los cajeros corresponsales influye en demanda de servicios financieros en la población de la Región Loreto.

1.4 Justificación de la Investigación

Este estudio cuenta con una justificación teórica, dado que cuenta con los aportes teóricos de autores que han estudiado las variables consideradas en esta investigación.

Además, cuenta con una justificación práctica, dado que la propuesta planteada permitirá contribuir en la inclusión financiera de la población de la Región Loreto.

Asimismo, cuenta con una justificación económica, ya que permitirá ahorros en los gastos de transporte y tiempo, al usar los cajeros corresponsales ubicados en su lugar de origen.

Resulta importante contar con cajeros corresponsales en todos los distritos del país, ya que la gran mayoría de distritos no cuenta con agencias bancarias, sobre todo en el ámbito rural, para que la población pueda acceder a los servicios financieros

1.4.1 Importancia.

La investigación planteada es importante porque permitirá demostrar que la implementación y el uso de cajeros corresponsales en la Región Loreto puede influir en forma favorable y significativa en la inclusión financiera, de la Región, tomando en cuenta que la Región Loreto, conjuntamente con la Región Amazonas, son las Regiones que tienen menores canales de atención del sistema financiero, con escasa agencias bancarias, limitando el acceso y uso de servicios bancarios.

Asimismo, para las entidades financieras no es atractivo la implementación agencias bancarias considerando el alto costo de su implementación y la baja densidad poblacional.

Ante esta situación planteada, los cajeros corresponsales pueden ser la solución a este problema de la inclusión financiera, a fin de ampliar en forma significativa la presencia bancaria en todos los distritos de la Región Loreto, considerando sus bajos costos de implementación, con la participación de los negocios comerciales de las zonas y los municipios distritales, quienes también se beneficiarán por las comisiones que puedan obtener por la atención de los servicios financieros.

1.4.2 Viabilidad de la Investigación.

La investigación que se expone es viable, pues se cuenta con los recursos necesarios, información teórica y se realizará trabajo de campo para culminar de forma exitosa la investigación propuesta.

Asimismo, también es viable porque contamos con las facilidades para el acceso a la población donde se aplicarán los instrumentos para obtener la información para nuestra investigación.

1.5 Limitaciones

Para la realización del presente trabajo de investigación, no se han encontrado limitaciones que pudiesen afectar el normal desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.

Después de una investigación sobre la tesis propuesta y formulada, se ha obtenido los siguientes antecedentes:

2.1.1 Universidades Peruanas

a. Universidad del Pacífico.

Autor: Ramírez Polo, Escudero Letona, y Meléndez Meléndez (2017) –
Maestría en Administración.

Título: “Plan estratégico para el desarrollo de los cajeros corresponsales del BCP 2014-2018”.

El presente trabajo de investigación trata del establecimiento de un Plan Estratégico para impulsar la expansión y crecimiento de los Agentes Corresponsales del BCP: “Agente BCP”, a fin de convertir a los agentes BCP, en

uno de los canales de atención más rentables y asimismo pueda contribuir a los objetivos estratégicos establecidos por el BCP; la metodología fue de “análisis documental, porque hizo búsqueda de estudios” y además fue de “enfoque cualitativo” y concluyeron que la estrategia más apropiada para el BCP es la posición agresiva que utiliza debido al liderazgo implementado y que a su vez su marca está posicionada de forma apropiada en el mercado, lo que hace que su desarrollo en los cajeros corresponsales contribuya de manera directa en dicha estrategia.

b. Pontificia Universidad Católica del Perú

Autor: Zamalloa Llerena (2017) – Maestría en Economía.

Título: “Inclusión financiera en Perú: Desarrollo bajo una perspectiva multidimensional”

El trabajo de investigación trata sobre la inclusión financiera y estudia los puntos de servicio que funcionan en instalaciones fijas o móviles, gestionados por un operador, con el fin de que las empresas puedan realizar determinadas actividades y servicios financieros que requieren. El objetivo de la investigación fue: “contribuir y profundizar en la comprensión de los factores explicativos e influyentes sobre la inclusión financiera de los individuos en Perú”, la metodología fue “no experimentales: descriptivos, correlacionales y econométricos, el método Científico, analítico – deductivo y de análisis de corte transversal”; los resultados fueron que “los determinantes de la existencia de servicios financieros en un distrito, son el acceso a servicios públicos, los activos de las familias, la distancia hacia la capital de provincia y la densidad poblacional así como la confianza que

depositan en el servicio”; concluye acotando que este estudio ha sido trabajado a profundidad en cuanto al tema, pero deja interrogantes que serán resueltos a futuro por otras investigaciones como “identificar los determinantes de la inclusión financiera de las empresas o evaluar la influencia e idoneidad de la regulación sobre la inclusión financiera de individuos y empresas”.

c. Pontificia Universidad Católica del Perú

Autor: Ocampo Andagua et al. (2020) – Maestría en Administración Estratégica de Empresas.

Título: “La Calidad del Servicio en el canal de Cajeros Corresponsales en Instituciones Financieras en Lima Metropolitana y Callao”.

El presente trabajo de investigación se refiere al estudio de la calidad del servicio de los cajeros corresponsales ubicados en Lima metropolitana y el Callao, utilizando la herramienta Servqual a través de sus cinco dimensiones, considerando que el canal de atención de cajeros Corresponsales ha crecido en forma significativa, siendo una canal importante para el sistema financiero, que a la fecha no se cuenta con estudios que midan la calidad de servicio de dicho canal de atención; la metodología ha sido de “enfoque cuantitativo”, además es de “corte transversal” y de alcance “correlacional-causal”; los resultados obtenidos “validaron la capacidad del instrumento para medir la calidad del servicio en este canal, demostrándose que existe un impacto de cada una de las dimensiones”; concluyeron que, mediante el estudio, “se pretende fortalecer la relación existente entre las entidades bancarias y los establecimientos comerciales que brindan este

servicio, para reducir las brechas de la dimensión empatía, mejorando la calidad del servicio”.

2.1.2 Universidad Extranjeras

a. Universidad Autónoma de Madrid - España

Autor: Durán Durán (2018) – Doctorado en Ciencias Económicas y Financieras.

Título: “Inclusión Financiera como medida de Desarrollo Financiero y su impacto en el crecimiento económico. El caso de España (2000-2014)”.

Esta tesis doctoral investiga la relación que existe entre el crecimiento económico y el desarrollo financiero en España, utilizando seis medidas de inclusión financiera, utilizando los datos anuales de 17 comunidades autónomas. El objetivo es garantizar la solidez de los resultados; la metodología fue “modelo empírico, además ha sido de análisis exploratorio y descriptivo de las variables”; los resultados dan a conocer que “el volumen de crédito concedido, apuntan a que el impacto sobre el crecimiento económico ha sido diferente en España dependiendo de quién haya sido el titular de dicho crédito”; concluyen que “las decisiones tomadas por las entidades financieras acerca de dónde abrir o cerrar una oficina bancaria, el impacto ha sido positivo en el PIB per cápita cuando el criterio de decisión de apertura o cierre era demográfico”.

b. Universidad APEC de República Dominicana

Autor: Bello Vizcaíno (2017) – Maestría en Administración Financiera.

Título: “Eficiencia de los Subagentes Bancarios en el Sistema Bancario Dominicano (Periodo, 2014-2017)”

Este trabajo de investigación realizado en República Dominicana, tiene por objetivo analizar la eficiencia de los subagentes bancarios; asimismo plantea desarrollar indicadores de eficiencia transaccional, evaluar las transacciones que realiza las nuevas transacciones buscando desarrollar este canal de atención , que le permita generar rentabilidad a los operadores de los subagentes, y de esta manera incrementar la inclusión financiera reduciendo las brechas de acceso a través de los subagentes bancarios, tomando en cuenta referencia de otros países que vienen logrando mejorar sus niveles de acceso al sistema financiero a través de este canal de atención; la metodología “el descriptivo documental, también utilizamos el método deductivo provisto que el subagente contempla un marco regulatorio y el método analítico”; el resultado el tiempo ayudaría a aumentar los niveles de vida de cada una las personas que no posee acceso al crédito formal y en un incremento de la actividad económica del sector o municipio; la conclusión ha sido que “los niveles de inclusión financiera alcanzaran su más alto crecimiento, debido que en la actualidad en la república dominicana existen una alta tasa de crédito informales”.

c. Pontificia Universidad Javeriana de Colombia

Autor: Priale Reyes (2019) – Doctorado en Ciencias Sociales y Humanas.

Título: “Inclusión financiera en el Perú: análisis de los principales determinantes”.

La presente tesis doctoral, analiza los principales determinantes que influyen en la inclusión financiera en el Perú, tomando en cuenta las múltiples variables, tales como la economía, la política, la cultura y la sociología. Asimismo, este trabajo incluye un experimento, que contempló el diseño de un producto financiero denominado “Profundización Financiera”, dirigido a centros poblados, estableciéndose, grupos de control y de tratamiento con el objetivo de medir el impacto de sus ingresos y calidad de vida de la población del lugar donde se realizó el experimento; la metodología es de “análisis cualitativo”; los resultados han sido que la medida que la oferta financiera se incrementa, es de esperar que los precios de los créditos y las tarifas para los depósitos se abaraten; concluye que “el impacto de la inclusión financiera en el bienestar de la población será positivo, que es el objetivo final del acceso y uso de la herramienta financiera, capaz de contribuir a reducir las brechas de ingreso”.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Cajeros Corresponsales

De acuerdo a la SBS, establecido mediante la Resolución N° 4798-2015 de fecha 21/082015, se denomina Cajeros corresponsales: “Son puntos de atención que operan en lugares fijos o móviles y son supervisados por un operador con la intención de asistir a los comercios en la realización de determinados procesos y servicios financieros para los que están autorizados”. (Superintendencia Banca, Seguros y AFP - SBS, 2015).

Los cajeros corresponsales se instalan en establecimientos comerciales y municipalidades distritales que realizan operaciones autorizadas de acuerdo a la normativa de la SBS.

Los operadores de cajeros corresponsales pueden ser personas naturales o jurídicas, dependiendo de los términos de los contratos con las instituciones financieras, y están autorizados a realizar las siguientes funciones:

- Apertura y cierre de cuentas básicas.
- Depósito y retiro de cuentas de ahorros
- Emisión y pago de giros bancarios
- Pagos de servicios de luz
- Recaudación de tributos
- Desembolso de créditos
- Cobranza de créditos
- Transferencia de fondos
- Cobranzas en general

Las transacciones que se efectúan por medio de este canal establecen límites en los montos de las operaciones y por tipo de transacción de acuerdo al contrato que firman con la institución financiera. Estas condiciones pueden ser modificadas en el tiempo según se requiera.

De acuerdo con (Cámara, Tuesta, & Urbiola, 2015) “Los corresponsales bancarios son establecimientos comerciales no financieros que prestan servicios financieros básicos en nombre de un proveedor de servicios financieros, sirviendo de hecho como punto de entrada al sistema financiero formal”. Estos establecimientos pueden clasificarse de diversas maneras (tiendas de comestibles, gasolineras, servicios postales, farmacias, etc.), siempre que sean tiendas físicas que incluyan las funciones básicas de la gestión del dinero. Los corresponsales bancarios son principalmente de naturaleza transaccional (depósito, retiro y pago

de servicios financieros), pero en muchos casos han evolucionado para servir como canal de atención de créditos, ahorros y seguros bancarios.

La principal diferencia entre los corresponsales bancarios y otros canales financieros, como las agencias bancarias, es que los servicios financieros son suministrados por el personal del negocio que actúa como cajero corresponsal, no por los empleados del banco. Este modelo de negocio permite a los bancos dirigirse de forma sostenible a los consumidores de bajos ingresos mediante métodos de acceso rentables. Los cajeros corresponsales atienden las necesidades de efectivo y otros servicios financieros de todos los clientes en lugares donde las agencias bancarias están situadas lejos de sus domicilios o lugares de residencias, lo que reduce el número de transacciones costosas para el banco. Además, como los depósitos y retiros de efectivo se realizan en la ventanilla del agente, se reduce la cantidad total de efectivo que se realiza en una agencia bancaria.

Asimismo, Cámara et al. (2015) señala que este modelo económico de los corresponsales bancarios genera eficiencia económica y que la verdadera inclusión financiera sólo puede producirse cuando los individuos se incorporan a una institución financiera formal. Distinguimos dos formas distintas de corresponsalía bancaria basadas en el grado de integración con el sistema financiero formal facilitado por los bancos corresponsales: pura e híbrida. El modelo puro permite la conexión más fuerte posible entre los individuos y el sistema financiero formal, mientras que el modelo híbrido permite una conexión más débil (condicionada).

Sin embargo, ambos métodos pueden contribuir a aumentar la inclusión financiera porque están vinculados a una institución financiera formal. La llegada del "dinero móvil" (el acto de enviar, recibir y guardar dinero a través de teléfonos móviles) se ha acelerado enormemente en los países en desarrollo durante la

década anterior. Sin embargo, sin la participación de los intermediarios financieros, consideramos esta nueva vía como una etapa inicial de la inclusión financiera.

Según un banco corresponsal es un tercero que entabla una relación o vínculo comercial con una institución de crédito para prestar servicios financieros a clientes en nombre y por cuenta de dicha institución. Un ejemplo son las empresas comerciales que pueden prestar servicios financieros similares a los que prestan los bancos. Cualquier persona puede calificarse como banco corresponsal si, a través de una institución financiera, demuestra su experiencia y competencia técnica al organismo de supervisión cumpliendo los requisitos del directorio (Álvaro Obregón, 2015).

Los bancos corresponsales actúan como un conducto entre la institución financiera y el cliente; sin embargo, las transacciones se realizan a través de operaciones de débito o crédito en las respectivas cuentas del banco corresponsal, dependiendo de la naturaleza de la transacción. Es fundamental recordar que la institución financiera es siempre responsable ante el cliente por las transacciones realizadas a través de sus agentes. En el cuadro 1.3.2 se enumeran las actividades aprobadas para los informadores, y se clasifican según se facturen o abonen a ese público; asimismo, se separan las transacciones que no se asignan a la cuenta del agente.

Para Tarazi y Breloff (2011) afirman en su revista que “los bancos corresponsales actúan como un conducto entre la institución financiera y el cliente; no obstante, las transacciones se realizan mediante operaciones de débito o crédito en la cuenta individual del cliente, dependiendo de la naturaleza de la transacción”. Es fundamental recordar que “la institución es siempre responsable ante el cliente por las transacciones realizadas a través de sus agentes”. Es por eso, que “resume

las actividades aprobadas para los informadores y las clasifica según se facturen o abonen a ese público; también diferencia las transacciones que no se asignan a la cuenta del agente”.

Por otro lado, los agentes bancarios se han constituido en un valioso aliado para las instituciones financieras como resultado de su adopción en las pequeñas empresas. Estos agentes bancarios son una de las organizaciones más exitosas en cuanto a las transacciones de divisas entre los bancos y sus consumidores, ya que se benefician directamente de los pagos realizados por las instituciones financieras que los representan, así como indirectamente a través de nuevos clientes innovadores. servicios financieros y que posteriormente se convierten en usuarios de los productos de la empresa.

Además, los clientes se benefician de la reducción de los costos de transacciones y del ahorro de tiempo, ya que no tienen que acudir a un banco. Como resultado, esta nueva cadena ha crecido en popularidad, contribuyendo a la financiación y formalización de negocios y culturas corporativas, así como a la mejora del índice de bancarización, que contribuye a la salud de la población. Cabe destacar que este estudio demuestra cómo la penetración de las innovaciones, el uso de los servicios digitales y el bajo costo de la tecnología construyen empresas en nuestro país.

Según, la edición 75 de Enfoques (diciembre de 2011), el término "agente" se refiere a cualquier tercero que actúe en nombre del banco (o de otro mandante), ya sea según un acuerdo de agencia, un contrato de servicios o un acuerdo similar. En la mayoría de los países, los mandantes son legalmente responsables de las acciones de sus agentes, ya sea de forma expresa o implícita. La responsabilidad

por la conducta de una persona que actúa en nombre del banco, pero no en calidad de agente varía y siempre depende del acuerdo contractual.

Según lo manifestado por Mauricio (2015) México cuenta con una definición legislativa de banca corresponsal desde finales de 2009. Entre 2010 y 2011, el número de corresponsales por cada 10.000 personas se duplicó con creces (de 1,2 a más de 2,5), mientras que el número de sucursales bancarias se mantuvo prácticamente sin cambios. No obstante, el número de corresponsales bancarios ha aumentado significativamente en la última década.

Si bien los bancos más pequeños fueron inicialmente los principales adoptantes del modelo de corresponsalía bancaria, la participación de los bancos más grandes en esta práctica aumentó significativamente en 2011 y ha seguido creciendo de forma constante desde entonces. Esto indica que, a pesar de que el número de puntos de acceso físicos se ha mantenido relativamente constante desde 2012, cada vez más bancos realizan operaciones minoristas a través de corresponsales minoristas de terceros.

Según datos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV, 2015) en el primer trimestre de 2015, el 36,1 por ciento de los municipios (que representan apenas el 4,3 por ciento de la población total) seguían sin corresponsales bancarios ni sucursales. En comparación, el 63,9 por ciento de los municipios (que representan el 95,7 por ciento de la población total) prestan algún tipo de servicio financiero (corresponsal o sucursal). Es crucial recordar que el 14% de los municipios, la mayoría de los cuales son de naturaleza rural o semirural, dependen totalmente de los corresponsales bancarios. Desde este punto de vista, los corresponsales bancarios parecen haber impulsado el acceso a los servicios

financieros en comunidades a las que las sucursales bancarias por sí solas no podrían llegar.

Según Rodrigues-Loureiro et al. (2016), los corresponsales bancarios y los cajeros automáticos pueden estar sustituyendo algunas actividades de las sucursales bancarias en México. habiéndose visto que los corresponsales llegan a zonas más pequeñas. Asimismo, manifiesta que los bancos han identificado una forma de reducir los gastos y al mismo tiempo aumentar la captación de clientes a través del nuevo modelo de corresponsalía bancaria.

Si bien la existencia y el uso de la banca corresponsal han aumentado en México, los individuos pueden elegir un corresponsal en particular por una variedad de razones. Debido a los diferentes tipos de acuerdos entre bancos y corresponsales, los servicios prestados a los clientes por cada combinación banco-corresponsal serán diferentes, lo que restringe los servicios globales prestados a cada cliente.

2.2.1.1 Marco Histórico Cajeros Corresponsales

En muchos países del mundo los bancos cuentan con estos canales de atención alternos de servicios financieros, denominándoles de diferente manera, por ejemplo, en Colombia se denomina corresponsales bancarios, en Ecuador corresponsales no bancarios, en Brasil se denomina corresponsales, en Chile se denominan Corresponsalías, en México se denominan Corresponsales Bancarios, en Bolivia se denomina Corresponsales no financieros, en Guatemala agentes Bancarios.

Según, el Banco Central Brasileño incursionó en el modelo a fines de la década de 1990 cuando autorizó al Banco Federal de Caixa State para

realizar transacciones bancarias a través de una red de franquicias de lotería con la finalidad de reducir la congestión en las agencias bancarias. El Banco Central combinó el modelo de corresponsales para otros minoristas y todos los bancos del país. A julio del año 2020, el número de agentes bancarios aumentó a aproximadamente 180,000 corresponsales. (Arraiz y Gallagher, 2022)

Hoy en día, el modelo de cajero corresponsal existe en todos los países de todo el mundo y es casi normal que podamos cobrar nuestra pensión en negocios de supermercados, farmacias, panaderías que se encuentran dentro del vecindario local. El modelo ha revolucionado la inclusión financiera al proporcionar formas rentables para que el Banco se expanda a las poblaciones de bajos ingresos ubicados en las zonas fuera de la capital.

En el contexto del coronavirus, este canal de atención ha facilitado la atención de servicios financieros de muchas personas, dado que se encuentran ubicados en muchos establecimientos comerciales, cercanos a su domicilio, convirtiéndose en un canal de atención seguro para que los clientes retiren su dinero, durante la pandemia.

En el Perú el funcionamiento de los cajeros corresponsales fue regulado a partir del año 2005 por la SBS, mediante la circular de la S.B.S. B-2147-2005 de fecha 16 de junio de 2005, siendo uno de los canales de atención con mayor crecimiento.

2.2.1.2 Marco Legal Cajeros Corresponsables.

El marco legal para el de funcionamiento de los cajeros corresponsales en el Perú, se inicia desde el año 2005, regulados por la S.B.S, el cual establece las instrucciones para su implementación y operación, y luego realiza sucesivas modificaciones para facilitar su implementación, así como amplía las operaciones que se pueden realizar en el canal de atención antes mencionado.

A continuamos detallamos las normas legales relacionados con el funcionamiento de los cajeros corresponsales:

- a) La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS, establece el marco de regulatorio de las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellas que realizan actividades vinculadas o complementarias, dentro de los cuales regula el funcionamiento de los cajeros corresponsales y los tipos de operaciones autorizadas en dicho canal de atención. (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, 1996)
- b) Resolución de la Superintendencia de Banca, Seguros, 885-2018 de fecha 07 de marzo de 2018, mediante el cual se establece que, para la implementación de cajeros corresponsales en establecimientos comerciales con licencia de funcionamiento, ya no es necesario solicitar una licencia adicional, para la implementación de un cajero corresponsal. De acuerdo a lo señalado en la presente norma, esta acción tiene por finalidad facilitar la inclusión financiera en el país. (Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, 2018)

- c) Decreto legislativo 1271 de fecha 20 de diciembre del 2016, se modificó la ley 28976, Ley Marco de Licencia de funcionamiento, mediante el cual los negocios constituidos que desarrollen actividades de cajero corresponsales, ya no requieren solicitar la ampliación, modificación, otra licencia de funcionamiento, ni realizar ningún trámite adicional, para el funcionamiento de un cajero corresponsal, facilitando de esta manera la constitución de cajeros comerciales en los negocios constituidos sin necesidad de requerir licencia adicionales, tal como se venía realizando antes de la dación de esta ley, dificultando la implementación de estos canales de atención. (Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, 2016)
- d) Resolución S.B.S, 4798-2015 de fecha 21 de agosto del 2015, mediante esta norma se amplía los tipos de canales de atención y establece los tipos de operaciones que se pueden realizar en los cajeros corresponsales, dentro de los cuales se destaca, servicio de apertura de cuentas de ahorros básicas, que facilitaría la inclusión financiera de las personas que se encuentran en lugares donde no existe una agencia bancaria. (La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), 2015).
- e) Resolución S.B.S. 6285-2013, de fecha 18 de octubre del 2013, mediante el cual se da la aprobación del nuevo Reglamento de Apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, cajeros automáticos y cajeros corresponsales, modificándose los servicios que se puede prestar en los cajeros

corresponsales. (La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), 2013).

- f) Resolución de la S.B.S 775-2008 de fecha 26 de marzo del 2008, mediante el cual se aprueba el reglamento de apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas. uso de locales compartidos, cajeros automáticos y cajeros corresponsales, donde se precisa y simplifica los procedimientos, para la instalación de cajeros automáticos y los cajeros corresponsales. (La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), 2008) .
- g) Circular de la SBS B-2147-2005; F-0487-2005; S0612-2005; EAF- 0230-2005; CM-0334-2005; CR-0203-2005; EDPYME-0118-2005, de fecha 16 de junio del 2005, mediante el cual se reguló la utilización de cajeros automáticos y la prestación de servicios a través de cajeros corresponsales, dándose inicio al funcionamiento de este canal de atención en nuestro partir del año 2006. (La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), 2005).

2.2.2 Inclusión Financiera

De acuerdo a lo manifestado por el Banco Mundial, define a la inclusión financiera de la siguiente manera: “La inclusión financiera comprende el acceso a productos financieros asequibles y útiles que satisfagan sus necesidades, transacciones, pagos, ahorros, préstamos y sus seguros, de manera responsable y sostenible”.

Según la SBS, la inclusión financiera se define como “el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población”. Este concepto incluye las siguientes dimensiones: Acceso, uso, calidad.

Figura 2.

Dimensiones de la Inclusión Financiera.



Nota: Portal SBS

Según, la Red Internacional de Inclusión Financiera , define a la inclusión financiera, como el proceso de fomentar el acceso pertinente y adecuado de una variedad diversa de productos y servicios financieros para todos los sectores de la población con la finalidad de lograr el bienestar financiero y la inclusión económica y social .Por otro lado señala , que la Alianza para la Inclusión Financiera ,concluyo que la inclusión financiera debe ser conceptualizado en sus cuatro dimensiones: acceso, uso, calidad y bienestar (Roa y Mejía, 2018).

Asimismo, ampliando su comentario señalan que los gobiernos de América Latina, el Caribe y el mundo, han concluido que las políticas de inclusión financiera son las herramientas fundamentales para el desarrollo económico y sociales de los países.

Según Grupo Crédito S.A. (2021), dada la importancia de la inclusión financiera y el vacío de información que existe en varios países de la región sobre este tema, Credicorp decidió encargar esta investigación a Ipsos - con el objetivo de contribuir a través del desarrollo de un índice de inclusión financiera que permita visualizar y monitorear este tema en Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, Panamá y Perú. El sistema financiero beneficia a varios elementos de la vida de las personas: aumenta su potencial de ingresos, apoya un mayor ahorro, fomenta el desarrollo de las empresas, permite capitalizar las oportunidades productivas y ayuda a mejorar la gestión del riesgo financiero, entre otras cosas. Es fundamental que los países cuenten con datos relevantes y actualizados sobre sus esfuerzos de inclusión financiera: sólo así se pueden identificar las brechas existentes, hacer un seguimiento de los avances, ayudar a la formulación de enfoques regulatorios, informar las decisiones de política pública, proporcionar información de mercado sobre las oportunidades de negocio y fomentar el desarrollo de productos y servicios financieros.

La inclusión financiera se define de diversas maneras. Sin embargo, muchos autores coinciden en algunos aspectos del término. En este sentido, se trata de un concepto polifacético y complicado cuyos datos pueden obtenerse de dos fuentes: del lado de la oferta (encuestas a entidades financieras, reguladores y supervisores financieros) o del lado de la demanda (encuestas a entidades financieras, reguladores y supervisores financieros) (de las encuestas a los hogares a la población en general). El siguiente cuadro contiene las principales variables agregadas por una serie de instituciones internacionales. En este sentido, la investigación demuestra que el enfoque de las dimensiones y sus aplicaciones se incluyen en la mayoría de las medidas de inclusión financiera.

La primera se refiere a la capacidad o habilidad de un individuo para utilizar o acceder a los servicios financieros formales, mientras que la segunda se refiere a la profundidad, la intensidad, la frecuencia y el carácter del empleo o la utilización

de productos y servicios financieros a perpetuidad⁵. Otros componentes críticos de la inclusión financiera han sido cuantificados en numerosas investigaciones. Estos incluyen, entre otros, la infraestructura⁶, las barreras, la protección del consumidor y la protección financiera.

Por otro lado, un componente crítico de la inclusión financiera -que no se discutió en detalle ni se comparó entre países en la mayoría de las investigaciones analizadas- fue la calidad, que se relaciona con la adecuación, la flexibilidad y la relevancia de los servicios financieros. (Reyes, 2017)

Figura 3.

Adecuación, flexibilidad y la relevancia de los servicios financieros.

	Oferta	Demanda	Infraestructura financiera (N° x c/10k hab)	Desarrollo/avance de fintech	Tenencia de productos tradicionales	Tenencia de productos digitales	Transacciones de productos tradicionales	Transacciones de productos digitales	Hábitos financieros	Confianza en el SF formal	Costo de los servicios financieros	Adecuación a diferentes público (mypes/pymes)
Fondo Monetario Internacional	X		X	X	X	X	X	X				X
Banco Interamericano de Desarrollo	X		X	X	X		X				X	
Banco Mundial		X	X	X	X	X	X	X	X			
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico		X	X		X		X		X	X		

Acceso
 Uso
 Calidad

Nota: Reyes Luna (2017)

Según Demirguc-Kunt et al. (2018). La inclusión financiera “es fundamental para el desarrollo porque permite a las personas acceder al sistema financiero formal, invertir en salud, educación, negocios familiares y otras empresas, por poco que sea, y emanciparse así de la pobreza”. Además, permite que “los individuos mejoren sus prácticas financieras y desarrollen la capacidad de gestionar

completamente sus finanzas para hacer frente a situaciones difíciles como el cobro de deudas, la pérdida de empleo o sucesos inesperados, como el Covid-19”.

Según los autores antes mencionados, “la adopción de servicios financieros digitales, como el dinero móvil, las tarjetas de pago y otras aplicaciones tecnológicas financieras, contribuye a disminuir la brecha estructural asociada a la desigualdad”.

Es por eso, que estas experiencias concretas, como la de Kenia, demuestran que los teléfonos móviles han beneficiado significativamente a las mujeres líderes, permitiendo a 185.000 de ellas realizar pequeñas operaciones económicas, que alivian la pobreza del 22% de las mujeres líderes. Sin embargo, las entidades disueltas deben facilitar las transacciones y proporcionar préstamos e instrumentos de ahorro para que los individuos, las familias y las empresas puedan emplear productos y servicios financieros de alta calidad.

Tal es así, que como regla general este documento “explora la interacción de los aspectos constitutivos de las finanzas inclusivas, incluyendo el acceso, el consumo, el uso, la educación y la protección, con el fin de asegurar la salud financiera personal de los ciudadanos”. Colecciones de reliquias familiares y objetos de colección. El objetivo es comprender no sólo las características comunes del enfoque del Ecuador contemporáneo sobre estas preocupaciones, sino también un escenario histórico que involucra a las poblaciones excluidas.

Es por ello que, para comenzar, se ofrecerá un fundamento teórico de la inclusión financiera, junto con una descripción de los cuatro pilares; a continuación, un indicador de los procedimientos definidos de la misma manera que se utilizan en Ecuador, luego el estado actual de las cosas en América Latina y Ecuador, teniendo en cuenta el gerente general del mismo banco tiene una generación.

En tal sentido, los sistemas financieros están incluidos en los objetivos estratégicos de las organizaciones. A continuación, el análisis de los retos y oportunidades de la industria bancaria se centrará en la protección del cliente e integrará los sistemas de pago, las herramientas digitales y la educación financiera, manteniendo altos estándares de calidad.

Según Jairo y Paúl (2019), aunque la noción de inclusión financiera ha cobrado una enorme importancia a nivel mundial como consecuencia del reconocimiento que recibe por los potenciales beneficios que puede producir en la población, aún está en pañales, con un largo camino por recorrer en términos de consenso sobre su definición. Su uso comenzó en los años 90 como un estado situacional distinto de la exclusión financiera, y ha cobrado fuerza en la última década como resultado de los esfuerzos de consolidación impulsados por el trabajo de organizaciones internacionales.

Como se mencionó anteriormente, existe una diversidad de definiciones de inclusión financiera a nivel mundial, latinoamericano y peruano, pero todas comparten la característica de que existen grupos de personas o actividades productivas que no son atendidas por el sistema financiero formal en términos cuantitativos y, sobre todo, de mecanismos que prioricen el bienestar social. Por ello, con el objetivo de elaborar una guía sobre lo que es la inclusión financiera, la RFD y el Observatorio de la Pyme de la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador decidieron realizar un proyecto de investigación con el objetivo principal de "investigar cómo se entiende la inclusión financiera, desde una perspectiva teórica y práctica". Para lograr este objetivo, se llevaron a cabo una serie de acciones de acuerdo con un modelo metodológico centrado en el enfoque y alcance de la recolección y análisis de datos cualitativos. A continuación, se explican los

capítulos del estudio, que se basaron en una reflexión temática que, a partir de los hallazgos, no es completa, sobre todo en cuanto a la escala de la complejidad sistémica que subyace a la idea de inclusión.

Según Cámara et al. (2015). “La inclusión financiera contribuye al bienestar social y al alivio de la pobreza”. El uso de servicios financieros formales protege a los individuos de las crisis de liquidez, facilita el ahorro con instrumentos financieros seguros, evita que se liquiden innecesariamente las inversiones ilíquidas y dirige el ahorro desde los activos líquidos improductivos hacia las inversiones de capital productivas.

Sin embargo, construir instituciones financieras inclusivas no es sencillo, y esto es especialmente cierto en las naciones subdesarrolladas y en las economías emergentes, donde la participación bancaria es generalmente baja. “La inclusión financiera se refiere al estado de cosas que tienen las personas que trabajan y por tanto tienen acceso efectivo a bienes financieros como pagos, ahorros, créditos y seguros de proveedores de servicios financieros oficiales”. Este estudio se centra en el acceso, un componente crítico de la inclusión financiera, con el fin de ofrecer algunas ideas sobre su conceptualización y evaluación.

Según los autores antes citados, “el acceso es la característica más crítica de la inclusión financiera porque es un requisito previo necesario, pero insuficiente, para utilizar los servicios financieros formales”. Del mismo modo, la literatura sobre préstamos indica que la proximidad entre los bancos y los prestatarios es clave para mejorar el acceso al crédito de las pequeñas empresas, ya que la proximidad permite interacciones de divulgación de información personal sobre el prestatario y el prestamista.

Además, encontraron una correlación positiva estadísticamente significativa entre la accesibilidad a las sucursales y los préstamos y una correlación negativa estadísticamente significativa entre la accesibilidad a las sucursales y los diferenciales de tasas de interés. Por lo tanto, la presencia de sucursales bancarias en barrios de bajos ingresos mejora el acceso de la región al financiamiento hipotecario al eliminar las fricciones relacionadas con las brechas en el proceso de recopilación. El crédito es esencial para la población de bajos ingresos porque permite la inversión en activos productivos y, en consecuencia, aumenta la riqueza, fomentando la inversión en capital humano y mejorando así la productividad y la calidad de vida.

La inclusión financiera es una de las metas del Banco Mundial para lograr el acceso universal a los servicios financieros formales, de todos los segmentos de la población. Sin embargo, hay otros nuevos enfoques de acceso al sistema financiero. Hoy en día, casi cualquier empresa puede brindar servicios financieros básicos en nombre de un banco. Al mismo tiempo, las regulaciones permiten cada vez más a los bancos subcontratar ciertas operaciones, lo que puede generar ahorros de costos a través de la tecnología y la regulación, tales como son los nuevos canales de banca sin sucursales, como la banca corresponsal, con el potencial de llegar más rápido a millones de personas no bancarizadas.

En cuanto a los logros en educación financiera, podemos destacar: la elaboración del Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF), como instrumento de política pública que pretende establecer un abanico de acciones coordinadas para lograr la claridad de las iniciativas de educación financiera en el Perú. Del mismo modo, por medio del Decreto Supremo 255-2019-EF, de fecha 5 de agosto del 2019, se instaura la Política Nacional de Inclusión Financiera en

nuestro país, la cual define los objetivos prioritarios, estos objetivos tienen como fin promover el desarrollo económico y social sobre todo en las poblaciones rurales del país.

En el Perú, de acuerdo a lo establecido en la Política Nacional de Inclusión Financiera, se cuenta con cinco objetivos prioritarios, los cuales tienen que desarrollarse hasta el año 2030, de acuerdo al cronograma de actividades establecidos:

Objetivos prioritarios y lineamientos de política.

Número 1: “Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero”.

Número 2: “Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población”.

Número 3: “Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado”.

Número 4: “Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros”.

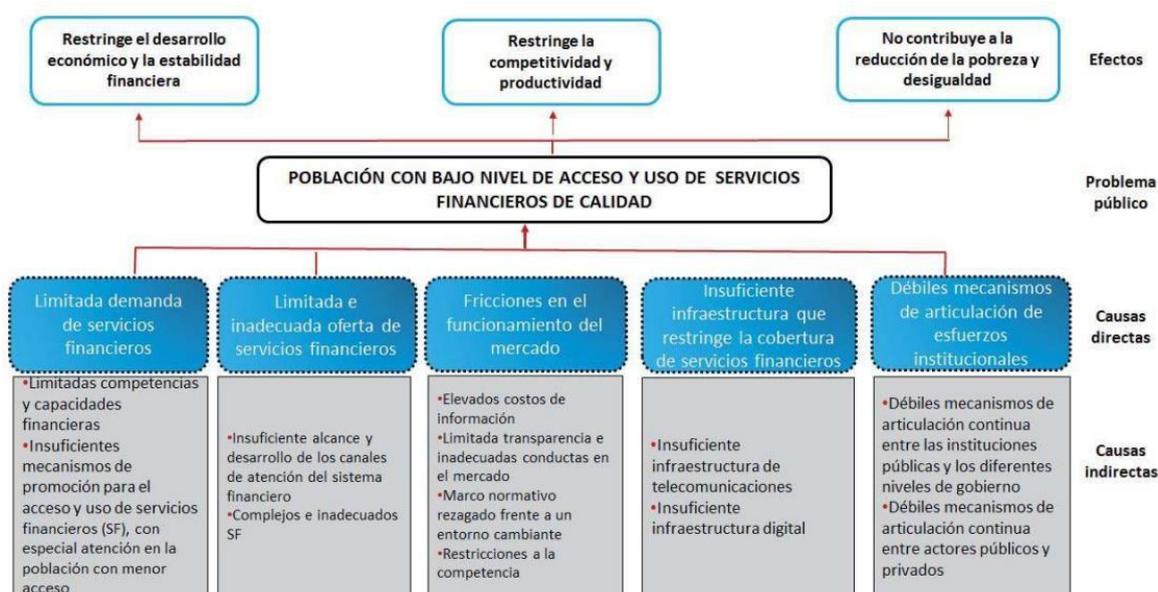
Número 5:” Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales”.

Un factor importante para la concreción de los objetivos prioritarios, así como para el logro de los objetivos establecidos en la política de inclusión financiera, es la coordinación fluida y la participación activa de los organismos pertinentes y responsables de promover la inclusión financiera de las personas. En este sentido, los esfuerzos de los sectores público y privado deben estar dirigidos a lograr los objetivos planteados, manteniendo la estabilidad financiera en el Perú. Cabe señalar que el PNIF se construye sobre la base de diferentes ejes de la Política General de Gobierno en 2021, publicada por Supremo Decreto N° 056- 2018-PCM

Mayo 2018. Asimismo, el PNIF es congruente con las políticas del Estado, por eso es de suma importancia su implementación sostenible, ya que se desarrolló en el Marco del Acuerdo Nacional.

Figura 4.

Modelo del Problema Público.



Nota: Norma legal publicado en el diario El Peruano, de fecha 5-08-2019

2.2.2.1 Marco Histórico: Inclusión Financiera.

En la quinta cumbre del grupo G-20, realizado en Seúl-Corea del Sur el 11 y 12 de noviembre del 2010, el cual está integrado por 19 países y la Unión Europea, países que representan el 90% de la economía mundial, reconocieron a la inclusión financiera como uno de los principales pilares de la agenda de desarrollo global, aprobando un Plan de Acción de Inclusión Financiera.

Asimismo en dicha cumbre los líderes participantes anunciaron el establecimiento de la GPMI (La Alianza Mundial para la Inclusión Financiera), que es una plataforma inclusiva para todos los países del G20, países interesados que no pertenecen al G20 y partes interesadas , con la finalidad de llevar adelante el trabajo sobre inclusión financiera, incluida la implementación del Plan de Acción de Inclusión Financiera del G20, respaldado en la Cumbre del G20 en Seúl , para institucionalizar y continuar el trabajo iniciado por el Grupo de Expertos en Inclusión Financiera en el año 2010.

Es por eso, que para fortalecer el trabajo de implementación de la inclusión financiera en los países estuvieron los tres Socios Implementadores: la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP), y la Corporación Financiera Internacional (IFC). En 2012, el Grupo del Banco Mundial y el Foro de Financiamiento de PYMES se unió a GPMI como Socio Implementador. En 2014, The Better Than Cash Alliance y el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (FIDA) también se unió como Socios Implementadores.

En febrero del año 2012, el Perú fue convocado a participar en la séptima cumbre del G-20, como país no miembro, a fin de participar en los temas de la inclusión financiera en el grupo de trabajo Financiamiento Inclusión Peer Learning Program.

En febrero del año 2014, en concordancia al compromiso asumido por nuestro país en la cumbre de G-20, en la ciudad de los Cabos, mediante el decreto supremo No 029-2014 EF, se creó la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera.

Dicha comisión estuvo integrada por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), el MIDIS, el Ministerio de Educación (MINEDU), la SBS, el Banco Central de Reserva (BCR) y el Banco de la Nación (BN).

Con fecha 22 de junio del año 2015, mediante decreto supremo 191-2015-EF, el gobierno aprobó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), esta estrategia estableció siete líneas de acción que abordan las siguientes áreas: educación financiera, ahorros, seguros, financiamiento.

Entre las principales acciones realizadas por la ENIF sobresalen las acciones regulatorias para promover el dinero electrónico, entre las que se destacan la publicación del reglamento sobre modalidades de pago con dinero electrónico y las reformas al reglamento del Banco de la Nación para la emisión de dinero electrónico. Además, se han ampliado las operaciones comerciales (Cajeros corresponsales) para realizar actividades encaminadas a promover la inclusión financiera sin necesidad de modificaciones, renovaciones o nuevas licencias.

En cuanto a los logros en educación financiera, podemos destacar: la elaboración del Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF), como instrumento de política pública que pretende establecer un abanico de acciones coordinadas.

Con fecha 05 de agosto del año 2019, el gobierno, mediante decreto supremo 255-2019-EF, aprobó la Política Nacional de Inclusión Financiera, esta PNIF se implementará a través de la participación de las 10 entidades del sector público, responsables de su implementación, conforme a su grado de participación, responsabilidad y competencia, liderados por el MEF.

Finalmente, con fecha 20 de mayo del 2021, se aprueba el Plan Estratégico Multisectorial de Inclusión Financiera.

2.2.2.2 Marco Legal: Inclusión Financiera

- a) Decreto Supremo 112-2021-EF de fecha de 20 de mayo del 2021, mediante el cual se aprueba el Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera del Perú, en el cual se define las 30 medidas de políticas relacionadas con los objetivos prioritarios para la inclusión financiera, establecidos en la Política Nacional de Inclusión financiera, así como las responsabilidades de cada uno de los actores integrantes.
- b) D.S. 255-2019-EF, de fecha 05 de agosto del 2019, mediante el cual se aprobó la Política Nacional de Inclusión Financiera del Perú, mediante el cual se establece los cinco objetivos prioritarios para resolver el problema de la inclusión financiera en el Perú, así como el análisis de las causas que originan el problema de la inclusión financiera en el Perú y las acciones a realizarse para mejorar la inclusión financiera hacia el año 2030.
- c) D.S. 191-2015-EF, de fecha 22 de julio de 2015, mediante el cual se aprueba la Estrategia Nacional de inclusión financiera, con la finalidad de promover el acceso y uso de los servicios financieros, en función de las necesidades de todos los segmentos.
- d) Decreto Supremo 029-2014 de fecha 15 de febrero de 2014, en el cual se crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. con el

objetivo de diseñar y realizar el seguimiento de la implementación de la estrategia Nacional de inclusión financiera de nuestro país.

2.3 Definiciones de Términos Básicos (Glosario)

1. Acceso a Productos y Servicios Financieros. Es una de las tres dimensiones de la inclusión financiera, que implica, colocar puntos de atención de servicios financieros, que faciliten el acceso de productos y servicios financieros. (Superintendencia Nacional de Banca y Seguros, s.f.)

2. Afiliación e implementación de cajeros Corresponsales. Proceso de incorporación de agentes corresponsales a una entidad bancaria, mediante la suscripción de contratos de afiliación, previa verificación de cumplimiento de los requisitos exigidos. (El Peruano, 2015)

3. Cajeros corresponsales. De acuerdo a la SBS, los cajeros corresponsales son canales de atención alternos de los Bancos, que operan en establecimientos comerciales, municipios que ofrecen servicios financieros por cuyos servicios cobran una comisión a la entidad bancaria que se encuentra afiliada. (La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), 2013)

4. Capacidad Operativa de los Cajeros Corresponsales. Capital de trabajo que cuenta el cajero corresponsal, para operar, así como los límites de montos y número de transacciones por cliente. (El Peruano, 2015)

5. Calidad de Servicios Financieros. Considera que los servicios financieros deben ser adecuados función a las necesidades de la población, tomando en cuenta los diferentes segmentos de la población. (Superintendencia Nacional de Banca y Seguros, s.f.)

6. Cobertura Geográfica. Presencia de canales de atención en todos los distritos del país, que busca brindar servicios financieros a todos los segmentos de la población. (Superintendencia Nacional de Banca y Seguros, s.f.)

7. Comisiones a los cajeros corresponsales. Es la retribución económica que recibe el cajero corresponsal por parte de la entidad bancaria a la cual está afiliado, por los servicios financieros que realiza. (El Peruano, 2015)

8. Contratos de cajeros corresponsales. Son los documentos contractuales que suscriben los cajeros corresponsales al momento de afiliarse como cajero corresponsal, luego de haber cumplido con los requisitos para su afiliación. (El Peruano, 2015)

9. Demanda de Servicios Financieros. “Requerimiento de servicios financieros adecuados a sus propias necesidades de la población” (Superintendencia Nacional de Banca y Seguros, s.f.).

10. Inclusión Financiera. Según la SBS, se denomina inclusión financiera “el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población” (La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), 2013).

11. Normativa Legal. Normas legales relacionadas a los cajeros corresponsales, que faciliten su implementación, así como normas referidas a la protección del consumidor financiero. (Diario El Peruano, 2019)

12. Política Nacional de inclusión financiera. Es la norma legal aprobada mediante D.S 255-2019-EF de fecha 5 de agosto de 2019, que tiene por objeto promover y facilitar el proceso de la inclusión financiera en nuestro país, que se implementará con la participación activa de entidades públicas del estado, con

responsabilidades definidas, de acuerdo a un cronograma establecido, hasta el año 2030. (Diario El Peruano, 2019)

13. Protección al Consumidor Financiero. “Conjunto de normas y procedimiento que permiten protegen al consumidor financiero de malas prácticas al contratar un servicio financiero” (Superintendencia Nacional de Banca y Seguros, s.f.)

14. Presencia de Cajeros Corresponsales. “Ubicación de cajeros corresponsales en lugares donde no existe presencia de agencias bancarias, a fin de que la población pueda acceder al uso de los servicios financieros” (El Peruano, 2015).

15. Soporte tecnológico. Sistemas de comunicación eficientes para el correcto funcionamiento de los POS, así como el apoyo para atención de problemas técnicos de los equipos de los agentes corresponsales. (El Peruano, 2015)

16. Transacciones. Son los diferentes tipos de operaciones financieras autorizadas por la S.B.S., que se realizan en los cajeros corresponsales, tales como depósitos y retiros de ahorros, pagos a los beneficiarios de los programas sociales, emisión y pago de giros, pagos de servicios de Luz y agua, recaudación de tributos entre otros. (El Peruano, 2015)

17. Uso de servicios financieros. “Frecuencia e intensidad de usos de servicios financieros que la población utiliza los servicios financieros” (Superintendencia Nacional de Banca y Seguros, s.f.) .

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis de la Investigación

3.1.1 Hipótesis General

El uso de los Cajeros Corresponsales influye significativamente en la inclusión Financiera en la población de la Región Loreto, periodo 2020-2021.

3.1.2 Hipótesis Específicas

a. Los diferentes tipos de transacciones financieras de los Cajeros Corresponsales influyen en el acceso a los productos y servicios financieros de la población de la región Loreto.

b. La presencia de Cajeros Corresponsales influye en el uso de productos y servicios financieros en la población de la Región Loreto.

c. El adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, influye en la calidad de los productos y servicios en la Región Loreto.

d. La adecuada normativa legal, influye en la protección al consumidor de productos y servicios financieros de la población de la Región Loreto.

e. La afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales influye en la ampliación de la cobertura geográfica de canales de atención en la Región Loreto.

f. La capacidad operativa de los cajeros corresponsales influye en la demanda de servicios financieros en la población de la Región Loreto.

3.2 Operacionalización de Variables.

Tabla 1.

Variable independiente (x): Cajeros Corresponsales

Definición conceptual	De acuerdo con (El Peruano, 2015) se define cajeros corresponsales “Son puntos de atención que funcionan en establecimientos fijos o móviles, gestionados por un operador, que tienen por finalidad facilitar la prestación de determinadas operaciones y servicios financieros”.	
	Indicadores	Índices
Definición operacional	x1. Tipo de transacciones	1.1 Pago a programas sociales 1.2 Productos y servicios financieros
	X2. Presencia de Cajeros Corresponsales.	2.1 Distritos con cajeros corresponsales 2.2 Número de cajeros corresponsales por distrito
	X3. Adecuado soporte tecnológico	3.1 Acceso a internet 3.2 Seguridad de las operaciones
	X4. Adecuada normativa legal	4.1 Requisitos para ser cajero corresponsal 4.2 Suscripción de contratos
	X5. Afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales	5.1 Negocios comerciales 5.2 Municipios distritales
	X6. Capacidad operativa del cajero corresponsal	6.1 Montos máximos por transacción 6.2 Capital operativo.
Escala Valorativa	Nominal	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 2.

Variable dependiente (y): Inclusión Financiera.

Definición conceptual	<p>En el Perú, de acuerdo a la S.B.S., la Inclusión Financiera se define como el “acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población”.</p> <p>Este concepto comprende las tres dimensiones: Acceso: Puntos de atención, infraestructura y oferta de servicios. Uso: Frecuencia e intensidad de uso. Calidad: Adecuada característica de los servicios financieros.</p>	
Definición Operacional	Indicadores	Índices
	Y1. Acceso a productos y servicios financieros	<p>1.1 Número de puntos de atención</p> <hr/> <p>1.2 Oferta de servicios financieros</p>
	Y2. Uso de productos y servicios financieros	<p>2.1 Número de personas con cuentas de ahorros</p> <hr/> <p>2.2 Frecuencia de uso de cuentas de servicios financieros.</p>
	Y3. Calidad de los servicios financieros	<p>3.1 Distancia a los puntos de atención</p> <hr/> <p>3.2 Servicios financieros adecuados a sus necesidades</p>
	Y4. Protección al consumidor financiero	<p>4.1 Transparencia de información</p> <hr/> <p>4.2 Atención de reclamos</p>
	Y5. Cobertura geográfica	<p>5.1 Urbano</p> <hr/> <p>5.2 Rural</p>
Y6. Demanda de servicios financieros	<p>6.1 Demanda de productos financieros</p> <hr/> <p>6.2 Demanda de servicios financieros</p>	
Escala Valorativa	Nominal	

Nota: Elaboración propia.

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño Metodológico

De acuerdo a la naturaleza del estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada un tipo de investigación aplicada, que busca mejorar la inclusión financiera en la Región Loreto.

Se realizará un trabajo de campo con la aplicación de instrumentos (encuestas).

Asimismo, la investigación será no experimental y longitudinal en base al espacio temporal que se analice y la información que se pueda obtener para elaborar la investigación.

La investigación de acuerdo a la finalidad que persigue, su nivel será de naturaleza descriptivo correlacional.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población está constituida por 3,590 agentes corresponsales ubicados en la Región Loreto.

4.2.2 Muestra

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

Donde:

N = El total del universo (población)

n = Tamaño de la muestra (347)

p = Proporción de operadores de cajeros corresponsales de la región Loreto que manifestaron que los cajeros corresponsales tienen incidencia en la inclusión financiera (se asume P=0.5).

q = Proporción de operadores de cajeros corresponsales de la región Loreto que manifestaron que los cajeros corresponsales no tienen incidencia en la inclusión financiera (Q = 0.5, valor asumido)

Z = Las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error Tipo 1=0.05, esto equivale a un intervalo de confianza del 95%. En la estimación de la muestra el valor de Z=1.96

E = Margen de error 5%.

4.3 Técnicas de Recolección de Datos.

4.3.1 Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta, que se aplicaron en las encuestas formuladas a los propietarios y/o administradores de los Cajeros Corresponsales de la Región Loreto.

4.3.2 Instrumentos

Se utilizó el cuestionario para recolectar información para el desarrollo de la parte estadística.

4.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información.

El procesamiento de los datos se realizará utilizando el software SPSS (Statistical Package for Social Sciences), del modelo de correlación Pearson y nivel de confianza del 95%.

Asimismo, se utilizó el coeficiente de correlación Pearson, a fin de analizar la relación de las variables dependiente e independiente

4.5 Aspectos Éticos.

Se cumplió con todo lo establecido en el Reglamento de Posgrado de la Universidad de San Martín de Porres, respetando las normas allí señaladas.

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1 Interpretación de Resultados

Tabla 3.

Diferentes tipos de transacciones.

1. ¿En su opinión los diferentes tipos de transacciones que se realizan en los cajeros corresponsales, mejora la inclusión financiera de la población?

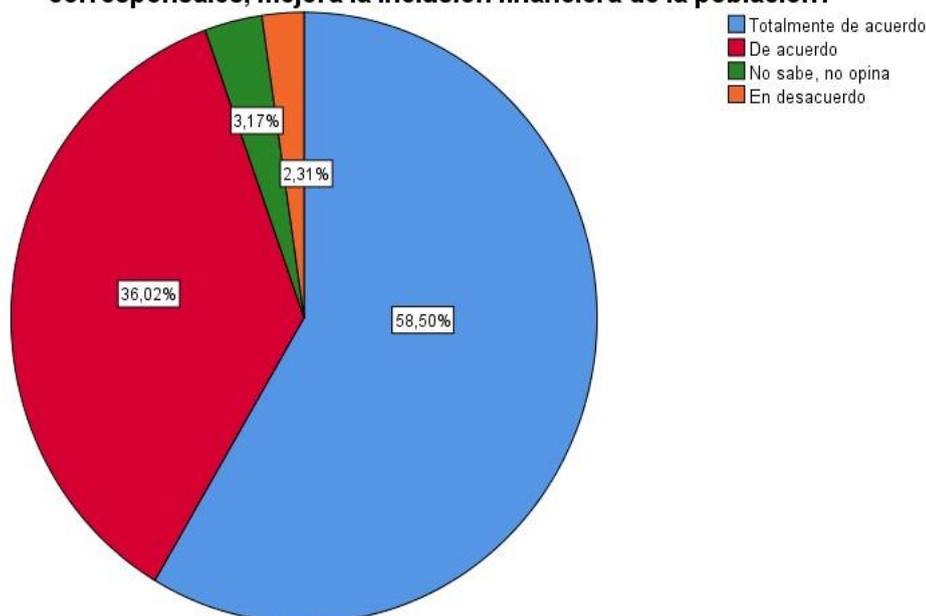
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	203	58,5	58,5	58,5
De acuerdo	125	36,0	36,0	94,5
No sabe, no opina	11	3,2	3,2	97,7
En desacuerdo	8	2,3	2,3	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 5.

Diferentes tipos de transacciones.

1. ¿En su opinión los diferentes tipos de transacciones que se realizan en los cajeros corresponsales, mejora la inclusión financiera de la población?



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°1, el 58.5% de los encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo que los diferentes tipos de transacciones que se realizan en los cajeros corresponsales mejora la inclusión financiera de la población, el 36% está de acuerdo, otro 3.2% no sabe o no opina sobre este aspecto y el 2.3% restante se muestra en desacuerdo en que los diferentes tipos de transacciones que se realizan en los cajeros corresponsales, mejora la inclusión financiera de la población.

Estos resultados confirman que contar con diferentes tipos de transacciones en los cajeros corresponsales, acordes a sus necesidades, mejora la inclusión financiera de la población, dado que permite satisfacer las diferentes necesidades de servicios financieros de la población, mejorando la inclusión financiera de la población de la Región Loreto.

Tabla 4.

Presencia de cajeros corresponsales.

2. ¿Cree usted que la presencia de cajeros corresponsales, en todos los distritos de la Región Loreto, permitiría atender la demanda de los servicios financieros?

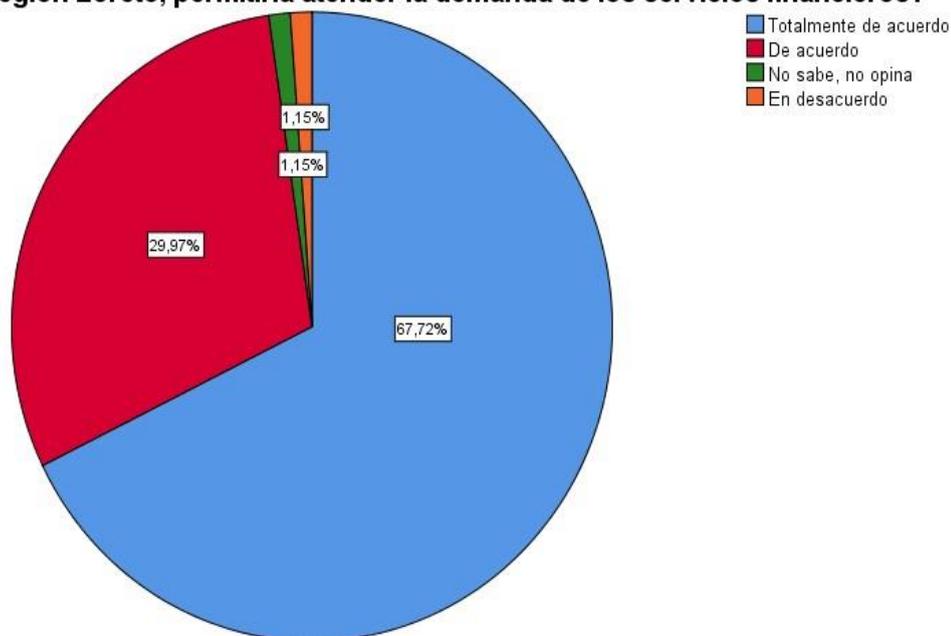
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	235	67,7	67,7	67,7
De acuerdo	104	30,0	30,0	97,7
No sabe, no opina	4	1,2	1,2	98,8
En desacuerdo	4	1,2	1,2	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 6.

Presencia de cajeros corresponsales.

2. ¿Cree usted que la presencia de cajeros corresponsales, en todos los distritos de la Región Loreto, permitiría atender la demanda de los servicios financieros?



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°2, el 67.7% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que la presencia de cajeros corresponsales, en todos los distritos de la Región Loreto, permitiría atender la demanda de los servicios financieros, 30% de encuestados está de acuerdo con lo mencionado anteriormente, el 1.2% no sabe o no opina, mientras que el restante 1.2% está en desacuerdo.

Como se muestra en los resultados de la encuesta, la mayoría de los encuestados son de la opinión, que la presencia de cajeros corresponsales en todos los distritos de la Región Loreto permitirá atender la demanda de los servicios financieros, beneficiando a la población que no cuenta con accesos a los servicios financieros por ausencia de agencias bancarias, especialmente en las zonas rurales.

Tabla 5.

Adecuado soporte tecnológico de cajeros corresponsales.

3. ¿Considera usted que el adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, permite mejorar la calidad de los servicios financieros?

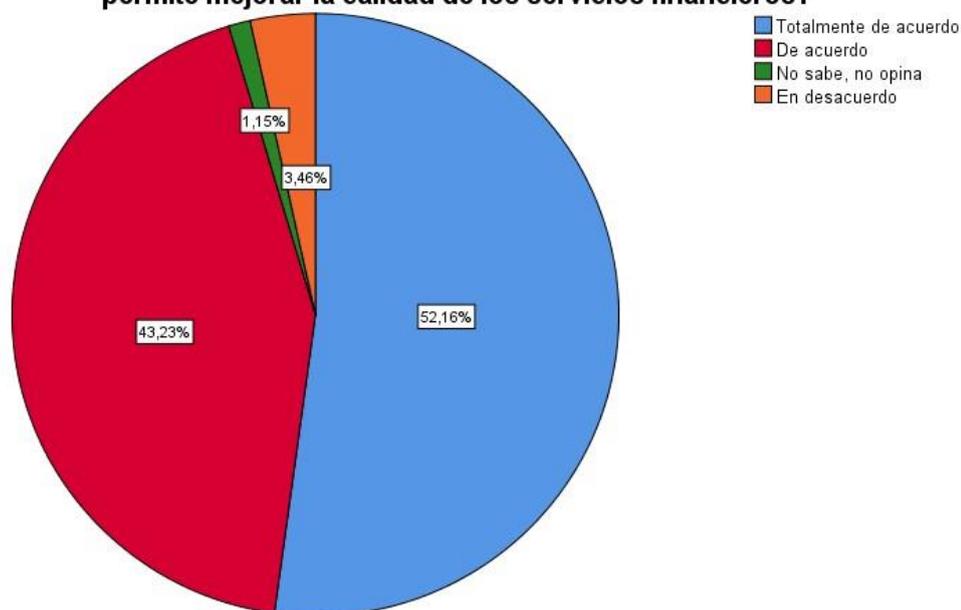
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	181	52,2	52,2	52,2
De acuerdo	150	43,2	43,2	95,4
No sabe, no opina	4	1,2	1,2	96,5
En desacuerdo	12	3,5	3,5	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 7.

Adecuado soporte tecnológico de cajeros corresponsales.

3. ¿Considera usted que el adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, permite mejorar la calidad de los servicios financieros?



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°3, el 52.2% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que el adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, permite mejorar la calidad de los servicios financieros, 43.2% de encuestados está de acuerdo con lo afirmado anteriormente, mientras que otro 1.2% no sabe o no opina y 3.2 está en desacuerdo, que el soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, mejoraría la calidad de los servicios financieros. La mayoría de los encuestados afirma que mantener a los cajeros corresponsales activos con la ayuda del soporte técnico y tecnológico mejora la calidad de los servicios financieros.

Tabla 6.

Adecuada normativa legal de cajeros corresponsales.

4. ¿Considera usted que una adecuada normativa legal de cajeros corresponsales motivaría la afiliación de nuevos cajeros corresponsales?

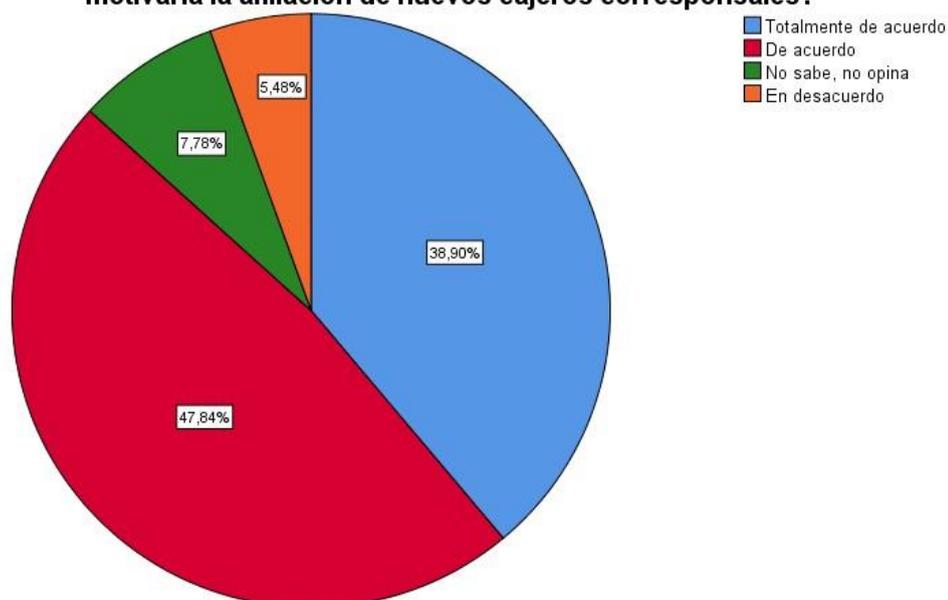
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	135	38,9	38,9	38,9
De acuerdo	166	47,8	47,8	86,7
No sabe, no opina	27	7,8	7,8	94,5
En desacuerdo	19	5,5	5,5	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 8.

Adecuada normatividad legal de cajeros corresponsales.

4. ¿Considera usted que una adecuada normativa legal de cajeros corresponsales motivaría la afiliación de nuevos cajeros corresponsales?



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°4, el 38.9% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que una adecuada normativa legal de cajeros corresponsales motivaría la afiliación de nuevos cajeros corresponsales, 47.8% de encuestados está de acuerdo con lo afirmado anteriormente, mientras que otro 7.8% no sabe o no opina y 5.5% está en desacuerdo, que una adecuada normativa legal de cajeros corresponsales motivaría la afiliación de nuevos cajeros corresponsales.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, podemos afirmar que es fundamental contar con normas legales, que faciliten e incentiven la afiliación de cajeros corresponsales, con la finalidad de contar con más canales de atención, que permitan satisfacer la demanda de atención de servicios financieros, en beneficio de la población.

Tabla 7.

Afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales.

5. ¿Cree usted, que la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales favorece al desarrollo de mayor cobertura de servicios financieros?

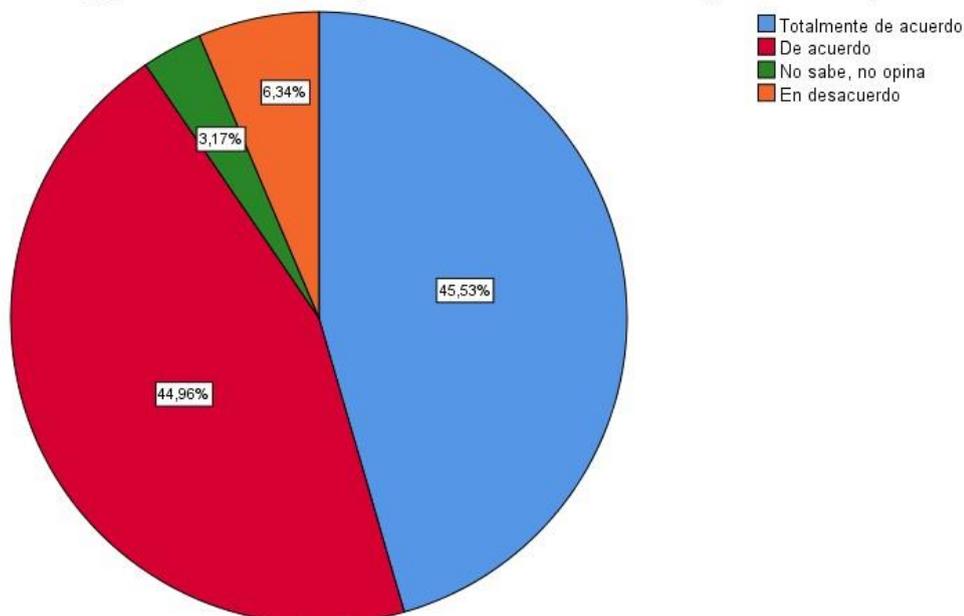
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	158	45,5	45,5	45,5
De acuerdo	156	45,0	45,0	90,5
No sabe, no opina	11	3,2	3,2	93,7
En desacuerdo	22	6,3	6,3	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 9.

Afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales.

5. ¿Cree usted, que la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales ...



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°5, el 45.5% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales favorece al desarrollo de mayor cobertura de servicios financieros, 45% de encuestados está de acuerdo con lo afirmado anteriormente, mientras que otro 3.2% no sabe o no opina y 6.3% está en desacuerdo.

Considerando que las agencias bancarias mayormente se encuentran concentradas en las zonas urbanas, el canal de atención de cajeros corresponsales cobra enorme importancia, por su bajo costo de implementación en los distritos donde no existe presencia bancaria, facilitando la ampliación de la cobertura de servicios financieros, en beneficio de la población que no cuenta con acceso a servicios financieros.

Tabla 8.

Ampliación de la capacidad operativa.

6. ¿En su opinión, la ampliación de la capacidad operativa de los cajeros corresponsales, mejora la calidad de los servicios financieros de los cajeros corresponsales?

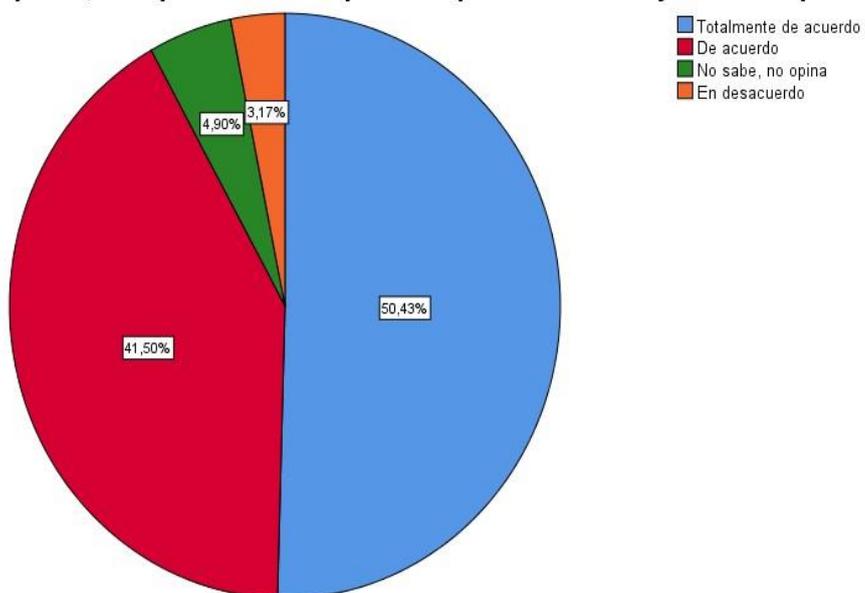
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	175	50,4	50,4	50,4
	De acuerdo	144	41,5	41,5	91,9
	No sabe, no opina	17	4,9	4,9	96,8
	En desacuerdo	11	3,2	3,2	100,0
	Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 10.

Ampliación de la capacidad operativa.

6.¿En su opinión, la ampliación de la capacidad operativa de los cajeros corresponsales...



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°6, el 50.4% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que la ampliación de la capacidad operativa de los cajeros corresponsales, mejora la calidad de los servicios financieros de los cajeros corresponsales, 41.5% de encuestados está de acuerdo con lo afirmado anteriormente, mientras que otro 4.9% no sabe o no opina y 3.2% está en desacuerdo, que la ampliación de la capacidad operativa de los cajeros corresponsales, mejoraría la calidad de los servicios financieros de los cajeros corresponsales.

La mayoría de encuestados afirma que ampliar la capacidad operativa de los cajeros corresponsales, tales como contar con mayor capital de trabajo para realizar operaciones de pagos, implementación de nuevas transacciones acordes a las necesidades de la población, permite mejorar mejora la calidad de los servicios financieros de los cajeros corresponsales en beneficio de la población.

Tabla 9.

Cajeros corresponsales favorece la inclusión financiera.

7. ¿Considera usted que los cajeros corresponsales, favorece la inclusión financiera de la población de la Región Loreto?

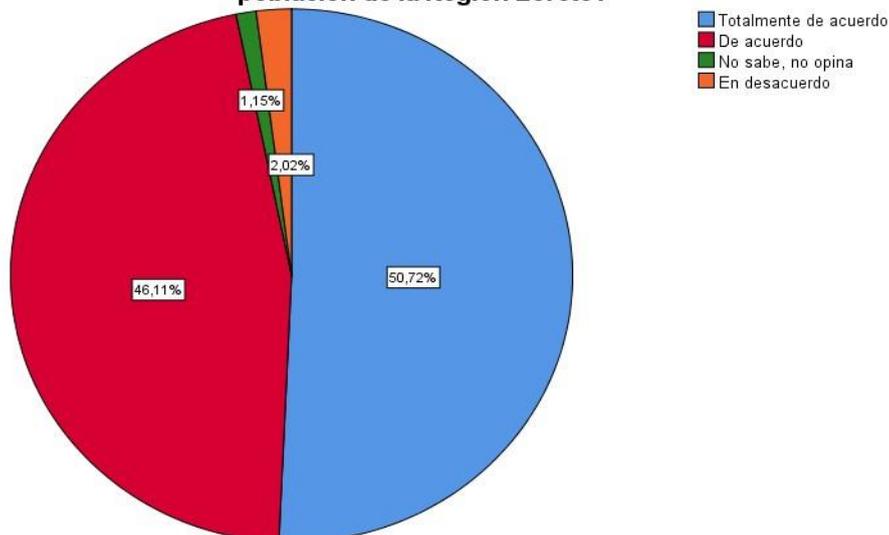
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	176	50,7	50,7	50,7
De acuerdo	160	46,1	46,1	96,8
No sabe, no opina	4	1,2	1,2	98,0
En desacuerdo	7	2,0	2,0	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 11.

Cajeros corresponsales favorece la inclusión financiera.

7. ¿Considera usted que los cajeros corresponsales, favorece la inclusión financiera de la población de la Región Loreto?



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°7, el 50.7% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que los cajeros corresponsales, favorece la inclusión financiera de la población de la Región Loreto, 46.1% de encuestados está de acuerdo con lo afirmado anteriormente, mientras que otro 1.2% no sabe o no opina y 2% está en desacuerdo, que los cajeros corresponsales, favorece la inclusión financiera de la población de la Región Loreto.

La inclusión financiera se logra precisamente al tener acceso a los servicios financieros. Sin embargo, vemos que, en los últimos años, el crecimiento de las agencias bancarias es casi nula, y ante ello, la presencia de cajeros corresponsales, es fundamental, por la facilidad y bajos costos de implementación, principalmente en las zonas rurales, para incluir a más ciudadanos y lograr atender la demanda de servicios financieros acordes a sus necesidades, tal como se muestran en los resultados de la encuesta.

Tabla 10.

Acceso a productos y servicios financieros adecuados.

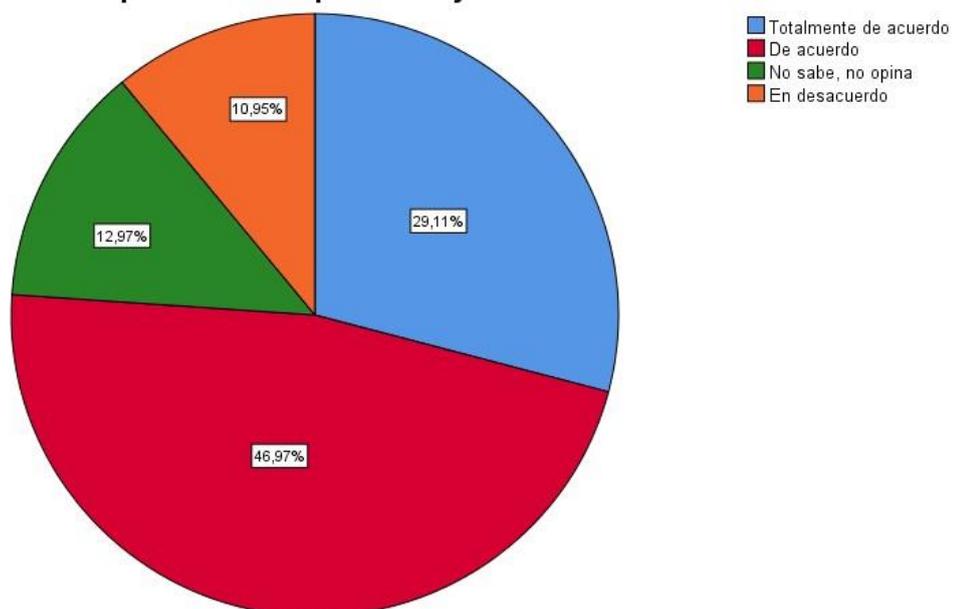
8 ¿Cree usted que el acceso a productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de la población favorece a la reducción de niveles de pobreza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	101	29,1	29,1	29,1
	De acuerdo	163	47,0	47,0	76,1
	No sabe, no opina	45	13,0	13,0	89,0
	En desacuerdo	38	11,0	11,0	100,0
	Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 12. *Acceso a productos y servicios financieros adecuados.*

8. ¿Cree usted que el acceso a productos y servicios financieros adecuados a las ...



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°8, el 29.1% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que el acceso a productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de la población favorece a la reducción de niveles de pobreza, 47% de encuestados está de acuerdo con lo afirmado anteriormente, mientras que otro 13% no sabe o no opina y 11% está en desacuerdo, que el acceso a productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de la población favorece a la reducción de niveles de pobreza.

De los resultados de la encuesta podemos concluir, que contar con acceso a productos y servicios financieros, adecuados a las necesidades de la población, favorece la reducción de la pobreza, al contar con productos y servicios financieros como créditos, para iniciar o ampliar negocios, inversión en educación, salud, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos, reduciendo gradualmente los niveles de pobreza.

Tabla 11.

Uso de productos y servicios financieros mejora bienestar de población.

9 ¿En su opinión el uso de productos y servicios financieros mejora el bienestar de la población?

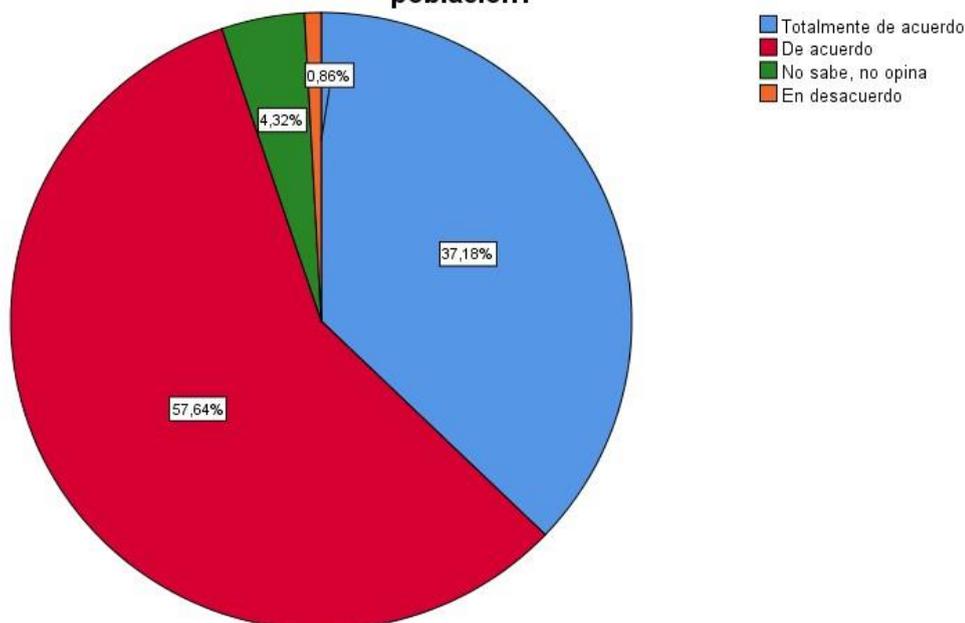
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	129	37,2	37,2	37,2
De acuerdo	200	57,6	57,6	94,8
No sabe, no opina	15	4,3	4,3	99,1
En desacuerdo	3	,9	,9	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 13.

Uso de productos y servicios financieros mejora bienestar de población.

9. ¿En su opinión el uso de productos y servicios financieros mejora el bienestar de la población?



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°9, el 37.2% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que el uso de productos y servicios financieros mejora el bienestar de la población, 57.6% de encuestados está de acuerdo con lo afirmado anteriormente, mientras que otro 4.3% no sabe o no opina y 9% está en desacuerdo, que el uso de productos y servicios financieros mejore el bienestar de la población.

La gran mayoría de encuestados, afirma que contar con el acceso al uso de productos y servicios financieros, les genera bienestar, ya que les permite realizar sus proyectos personales, al poder tener acceso a los créditos, para capital de trabajo, estudios, inversiones, ahorros y otros servicios financieros que les permite crecer económicamente.

Tabla 12.

Calidad de productos y servicios financieros son adecuados.

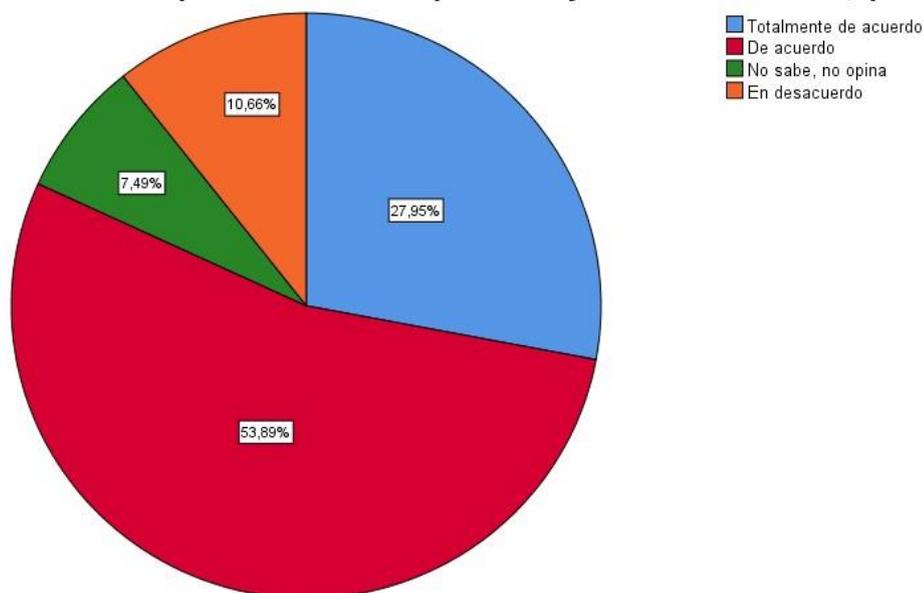
10. ¿Considera usted que la calidad de los productos y servicios financieros, que se ofertan, son los adecuados para la población de la Región Loreto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	97	28,0	28,0	28,0
	De acuerdo	187	53,9	53,9	81,8
	No sabe, no opina	26	7,5	7,5	89,3
	En desacuerdo	37	10,7	10,7	100,0
	Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 14. *Calidad de productos y servicios financieros son adecuados.*

10.¿Considera usted que la calidad de los productos y servicios financieros, que se ...



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°10, el 28% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que la calidad de los productos y servicios financieros, que se ofertan, son los adecuados para la población de la Región Loreto, 53.9% de encuestados está de acuerdo con lo afirmado anteriormente, mientras que otro 7.5% no sabe o no opina y 10.7% está en desacuerdo, que la calidad de los productos y servicios financieros, que se ofertan, sean los adecuados para la población de la Región Loreto.

Los usuarios finalmente son los que deciden si son o no los adecuados para sus fines, pero a decir de la mayoría, de acuerdo a la encuesta opina que la calidad de los productos y servicios financieros que se ofertan son los adecuados; entendiéndose como calidad a la existencia de productos y servicios financieros acordes a las necesidades de la población de la Región Loreto.

Tabla 13.

Protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera.

11. ¿Considera usted que la protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera?

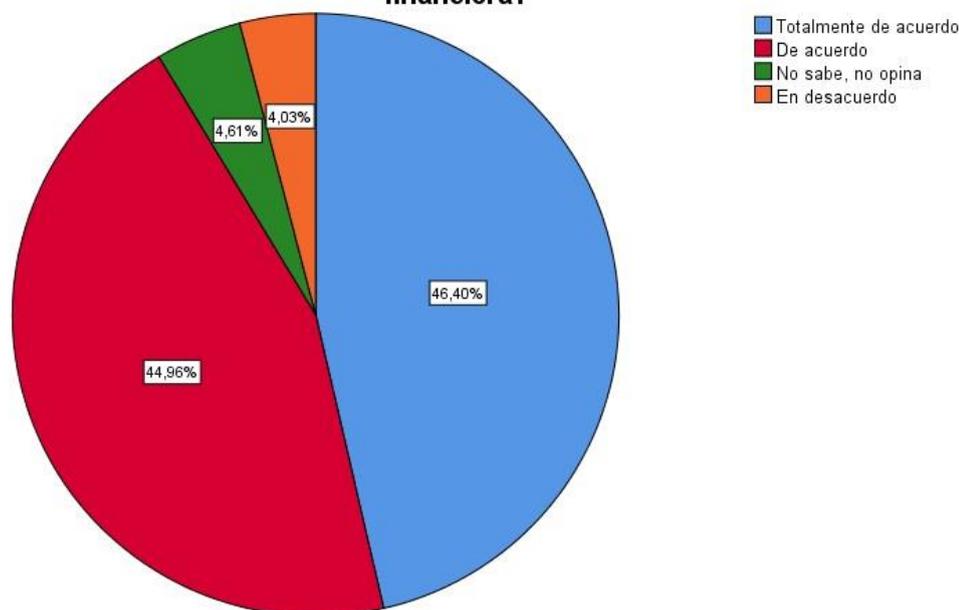
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	161	46,4	46,4	46,4
De acuerdo	156	45,0	45,0	91,4
No sabe, no opina	16	4,6	4,6	96,0
En desacuerdo	14	4,0	4,0	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 15.

Protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera.

11. ¿Considera usted que la protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera?



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°11, el 46.4% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que la protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera, 45% de encuestados está de acuerdo con lo afirmado anteriormente, mientras que otro 4.6% no sabe o no opina y 4% está en desacuerdo, que la protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera.

La mayoría de encuestados afirman que en la medida que se proteja al consumidor financiero existirá una verdadera inclusión financiera, mejorando el nivel de inclusión financiera al generar confianza en el sistema financiero y de esta manera puedan acceder a créditos, con información clara sobre las condiciones pactadas, tales como tasa de interés, penalidades, seguridad en sus transacciones, así como la atención oportuna de sus reclamos.

Tabla 14.

Ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales.

12. ¿En su opinión la ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales favorece la inclusión financiera?

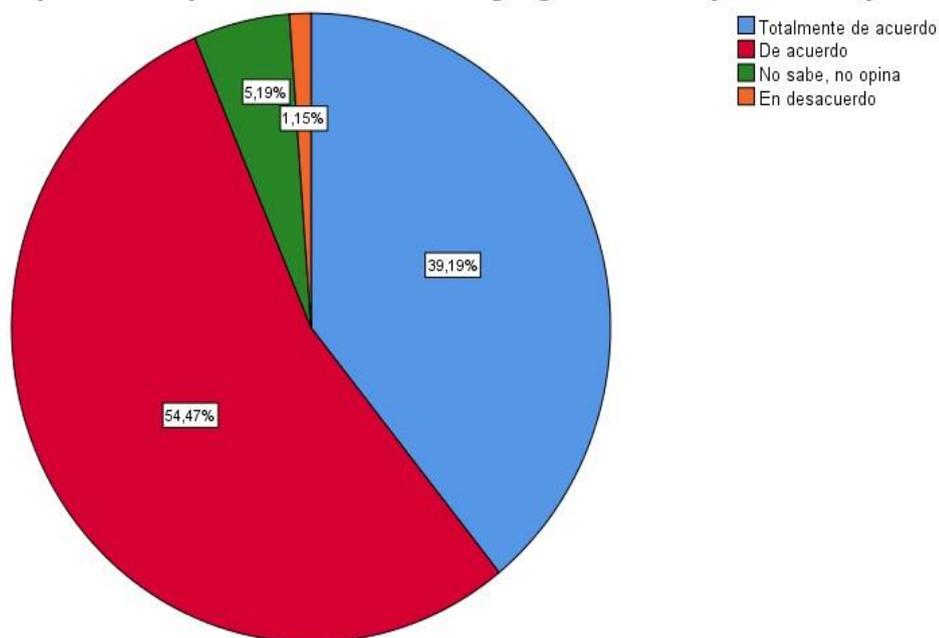
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	136	39,2	39,2	39,2
De acuerdo	189	54,5	54,5	93,7
No sabe, no opina	18	5,2	5,2	98,8
En desacuerdo	4	1,2	1,2	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 16.

Ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales.

12. ¿En su opinión la ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales ...



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°12, el 39.1% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que la ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales favorece la inclusión financiera, 54.5% de encuestados está de acuerdo con lo afirmado anteriormente, mientras que otro 5.2% no sabe o no opina y 1.2% está en desacuerdo, que la ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales favorezca la inclusión financiera.

La mayoría de encuestados está de acuerdo que la inclusión financiera se logra ampliando los puntos de atención, a fin de que la población pueda tener acceso a los productos y servicios financieros, para el cual los cajeros corresponsales constituyen un canal de fácil y bajo costo de implementación.

Tabla 15.

Demanda de servicios financieros insatisfecha.

13. ¿Existe una demanda de servicios financieros insatisfecha, en la población?

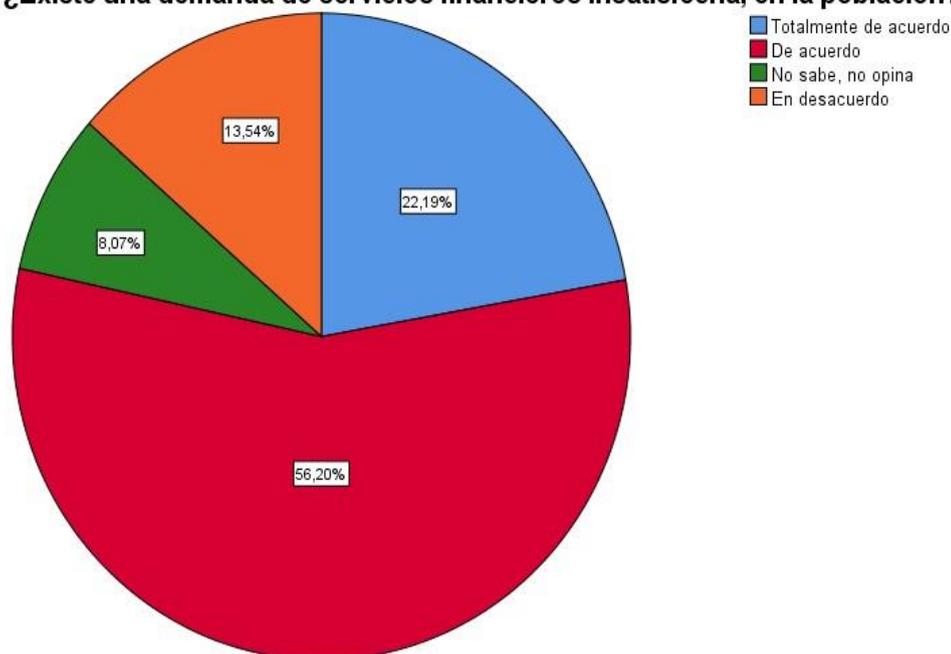
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	77	22,2	22,2	22,2
De acuerdo	195	56,2	56,2	78,4
No sabe, no opina	28	8,1	8,1	86,5
En desacuerdo	47	13,5	13,5	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 17.

Demanda de servicios financieros insatisfecha.

13. ¿Existe una demanda de servicios financieros insatisfecha, en la población?



Interpretación y Análisis:

En la pregunta N°13, el 22.2% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que existe una demanda de servicios financieros insatisfecha, en la población, 56.2% de encuestados está de acuerdo con lo afirmado anteriormente, mientras que otro 8.1% no sabe o no opina y 13.5% está en desacuerdo, que exista una demanda de servicios financieros insatisfecha, en la población.

De los resultados obtenidos, se ha identificado que existe una demanda insatisfecha de productos y servicios, en la población de la Región Loreto producto de los canales de atención insuficientes en dicha región. Para ello es fundamental ampliar la cobertura geográfica con canales de atención como los cajeros corresponsales, incrementando transacciones acordes a sus necesidades, tales como apertura de cuentas de ahorros básicas, los cuales a la fecha aún no se han implementado en los cajeros corresponsales a pesar de contar con la autorización de la S.B.S.

Tabla 16.

Inclusión financiera favorece desarrollo económico, reducción de pobreza y desigualdad.

14. ¿Considera que la inclusión financiera, favorece el desarrollo económico, reducción de la pobreza y la desigualdad en la Región Loreto?

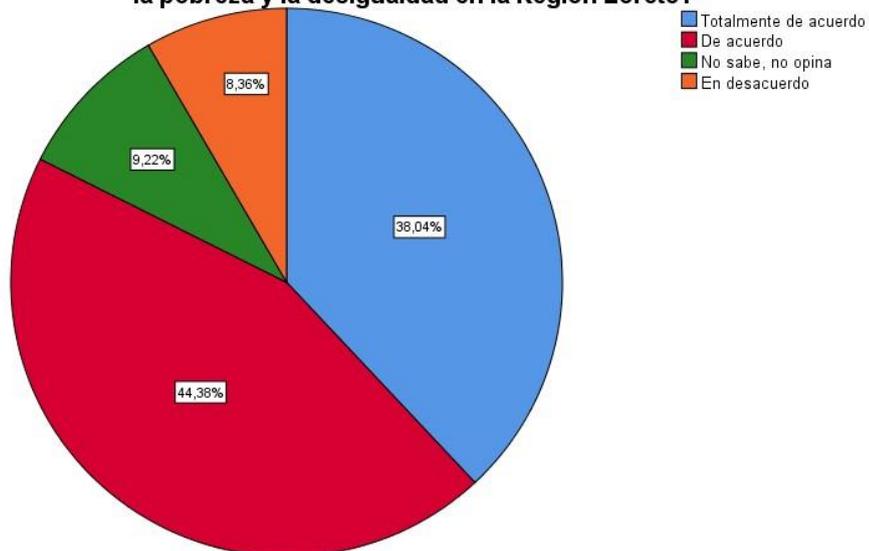
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	132	38,0	38,0	38,0
De acuerdo	154	44,4	44,4	82,4
No sabe, no opina	32	9,2	9,2	91,6
En desacuerdo	29	8,4	8,4	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

Figura 18.

Inclusión financiera favorece desarrollo económico, reducción de pobreza y desigualdad.

14. ¿Considera que la inclusión financiera, favorece el desarrollo económico, reducción de la pobreza y la desigualdad en la Región Loreto?



Interpretación y análisis:

En la pregunta N°14, el 38% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo que la inclusión financiera, favorece el desarrollo económico, reducción de la pobreza y la desigualdad en la Región Loreto, 44.4% de encuestados está de acuerdo con lo afirmado anteriormente, mientras que otro 9.2% no sabe o no opina y 8.4% está en desacuerdo, que la inclusión financiera, favorezca el desarrollo económico, reducción de la pobreza y la desigualdad en la Región Loreto.

La mayoría de encuestados está de acuerdo que la inclusión financiera favorece el desarrollo económico, la reducción de la pobreza, así como la reducción de la desigualdad, al contar con acceso a los créditos y potenciar las oportunidades de negocio de las personas, mejorando sus condiciones de vida, así como incorporar nuevos segmentos de la población que nunca tuvieron acceso a los servicios financieros , logrando de esta manera fomentar el desarrollo económico y la reducción de la pobreza de la población.

5.2 Confiabilidad

Confiabilidad del cuestionario

La confiabilidad interna del cuestionario, evaluó antes de aplicar este instrumento a la muestra. El nivel de confiabilidad según Tuapanta et al. (2017) presenta los siguientes niveles:

- Excelente]0.9, 1]
- Muy bueno]0.7, 0.9]
- Bueno]0.5, 0.7]
- Regular]0.3, 0.5]
- Deficiente [0, 0.3]

El cálculo del estadístico Alfa de Cronbach se realizó mediante el SPSS V26, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 17.

Estadística de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	14

Alfa de Cronbach de 0.984 indica un excelente nivel de confiabilidad del cuestionario. Por lo tanto, el cuestionario mide lo que pretende medir.

Tabla 18.

Estadísticas de total de elemento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿En su opinión los diferentes tipos de transacciones que se realizan en los cajeros corresponsales, mejora la inclusión financiera de la población?	22,68	81,542	,886	,982
2. ¿Cree usted que la presencia de cajeros corresponsales, en todos los distritos de la Región Loreto, permitiría atender la demanda de los servicios financieros?	22,82	84,053	,806	,984

3. ¿Considera usted que el adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, permite mejorar la calidad de los servicios financieros?	22,61	81,105	,898	,982
4. ¿Considera usted que una adecuada normativa legal de cajeros corresponsales motivaría la afiliación de nuevos cajeros corresponsales?	22,37	78,547	,952	,981
5. ¿Cree usted, que la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales favorece al desarrollo de mayor cobertura de servicios financieros?	22,47	78,608	,941	,981
6. ¿En su opinión, la ampliación de la capacidad operativa de los cajeros corresponsales, mejora la calidad de los servicios financieros de los cajeros corresponsales?	22,56	80,056	,937	,982
7. ¿Considera usted que los cajeros corresponsales, favorece la inclusión financiera de la población de la Región Loreto?	22,63	82,396	,877	,983

8. ¿Cree usted que el acceso a productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de la población favorece a la reducción de niveles de pobreza?	22,12	77,143	,908	,982
9. ¿En su opinión el uso de productos y servicios financieros mejora el bienestar de la población?	22,48	82,898	,879	,983
10. ¿Considera usted que la calidad de los productos y servicios financieros, que se ofertan, son los adecuados para la población de la Región Loreto?	22,16	77,947	,898	,982
11. ¿Considera usted que la protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera?	22,51	79,615	,944	,981
12. ¿En su opinión la ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales favorece la inclusión financiera?	22,49	82,112	,906	,982
13. ¿Existe una demanda de servicios financieros insatisfecha, en la población?	22,04	78,082	,861	,983

14. ¿Considera que la inclusión financiera, favorece el desarrollo económico, reducción de la pobreza y la desigualdad en la Región Loreto?	22,29	77,156	,946	,982
---	-------	--------	------	------

5.3 Contrastación de Hipótesis

5.3.1 Primera Hipótesis

a. Hipótesis nula (H₀). Los diferentes tipos de transacciones financieras de los Cajeros Corresponsales no influyen en el acceso a los productos y servicios financieros de la población de la región Loreto.

b. Hipótesis alterna (H₁). Los diferentes tipos de transacciones financieras de los Cajeros Corresponsales influyen en el acceso a los productos y servicios financieros de la población de la región Loreto.

c. Nivel de significación $\alpha = 5\%$, $X^2_t = X^2_{crítico} = 16.92$.

d. Prueba Estadística: $X^2_c = X^2_{calc} = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i$, $X^2_c = 322.914$.

Dónde:

o_i = Valor observado

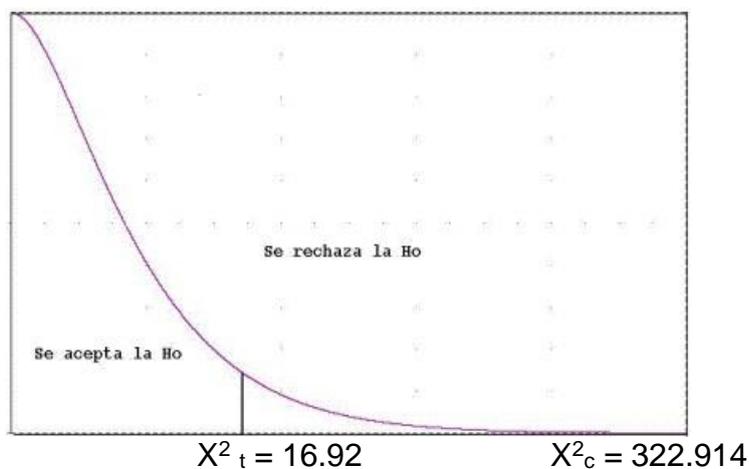
e_i = Valor esperado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla 18.

e. Decisión: H₀ se rechaza.

Figura 19.

Primera hipótesis.



Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, concluyendo que los diferentes tipos de transacciones financieras de los Cajeros Corresponsales influyen en el acceso a los productos y servicios financieros de la población de la región Loreto, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia 18 y el resultado de la prueba estadística Chi cuadrado.

Tabla 19.

Prueba Chi cuadrado: Tabla cruzada 1.

¿En su opinión los diferentes tipos de transacciones que se realizan en los cajeros corresponsales, mejora la inclusión financiera de la población? *8.
¿Cree usted que el acceso a productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de la población favorece a la reducción de niveles de pobreza?

Recuento

8. ¿Cree usted que el acceso a productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de la población favorece a la reducción de niveles de pobreza?

		Totalmen te de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacuer do	Total
1. ¿En su opinión los diferentes tipos de transacciones que se realizan en los cajeros corresponsales, mejora la inclusión financiera de la población?	Totalmente de acuerdo	101	102	0	0	203
	De acuerdo	0	61	45	19	125
	No sabe, no opina	0	0	0	11	11
	En desacuerdo	0	0	0	8	8
Total		101	163	45	38	347

Tabla 20.

Pruebas de chi-cuadrado.

Estadístico	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	322,914 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	315,082	9	,000
Asociación lineal por lineal	202,820	1	,000
N de casos válidos	347		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,88.

Tabla 21.*Correlación de Pearson.*

1. ¿En su opinión los diferentes tipos de transacciones que se realizan en los cajeros corresponsales, mejora la inclusión financiera de la población?			8. ¿Cree usted que el acceso a productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de la población favorece a la reducción de niveles de pobreza?
	Correlación de Pearson	de 1	,766**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	347	347
8. ¿Cree usted que el acceso a productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de la población favorece a la reducción de niveles de pobreza?			
	Correlación de Pearson	de ,766**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	347	347

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

Interpretación:

En la Tabla adjunta, hemos hallado con el SPSS, la Correlación de Pearson con un -76.6% lo cual indica, que existe un regular grado de correlación entre la pregunta 1 y 8 de la tesis desarrollada.

5.3.2 Segunda Hipótesis.

a. Hipótesis nula (Ho). La presencia de Cajeros Corresponsales no influye en el uso de productos y servicios financieros en la población de la Región Loreto.

b. Hipótesis alterna (H1). La presencia de Cajeros Corresponsales influye en el uso de productos y servicios financieros en la población de la Región Loreto.

c. Nivel de significación $\alpha = 5\%$, $X^2_t = X^2_{crítico} = 16.92$.

d. Prueba Estadística: $X^2_c = X^2_{calc} = \sum (oi - ei)^2 / ei$, $X^2_c = 545.655$.

Dónde:

oi = Valor observado

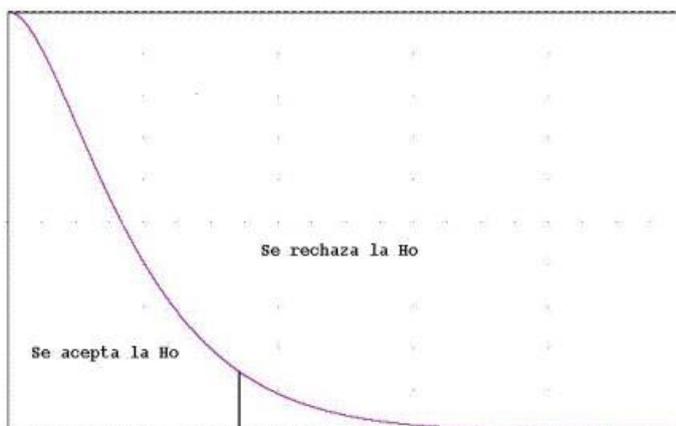
ei = Valor esperado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla 21.

e. Decisión: Ho se rechaza.

Figura 20.

Segunda hipótesis.



$$X^2_t = 16.92$$

$$X^2_c = 454.655$$

Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, concluyendo que la presencia de Cajeros Corresponsales influye en el uso de productos y servicios financieros en la población de la Región Loreto, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia No 19 y el resultado de la prueba estadística Chi cuadrado.

Tabla 22. Prueba Chi cuadrado: Tabla Cruzada 2

¿Cree usted que la presencia de cajeros corresponsales, en todos los distritos de la Región Loreto, permitiría atender la demanda de los servicios financieros? *9. ¿En su opinión el uso de productos y servicios financieros mejora el bienestar de la población?

		9. ¿En su opinión el uso de productos y servicios financieros mejora el bienestar de la población?				
Recuento		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacuerdo	Total
2. ¿Cree usted que la presencia de cajeros corresponsales, en todos los distritos de la Región Loreto, permitiría atender la demanda de los servicios financieros?	Totalmente de acuerdo	129	106	0	0	235
	De acuerdo	0	94	10	0	104
	No sabe, no opina	0	0	4	0	4
	En desacuerdo	0	0	1	3	4
Total		129	200	15	3	347

Tabla 23.

Pruebas de chi-cuadrado.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	454,655 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	204,574	9	,000
Asociación lineal por lineal	152,401	1	,000
N de casos válidos	347		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Tabla 24.*Correlación de Pearson*

		2. ¿Cree usted que la presencia de cajeros corresponsales, en todos los distritos de la Región Loreto, permitiría atender la demanda de los servicios financieros?	9. ¿En su opinión el uso de productos y servicios financieros mejora el bienestar de la población?
	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	347	347
2. ¿Cree usted que la presencia de cajeros corresponsales, en todos los distritos de la Región Loreto, permitiría atender la demanda de los servicios financieros?	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	347	347

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

Interpretación:

En la Tabla adjunta, hemos hallado con el SPSS, la Correlación de Pearson con un 66.4% lo cual indica, que existe un regular grado de correlación entre la pregunta 2 y 9 de la tesis desarrollada.

5.3.3 Tercera Hipótesis.

a. Hipótesis nula (H_0). El adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales no influye en la calidad de los productos y servicios en la Región Loreto.

b. Hipótesis alterna (H_1). El adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, influye en la calidad de los productos y servicios en la Región Loreto.

c. Nivel de significación $\alpha = 5\%$, $X^2_t = X^2_{crítico} = 16.92$.

d. Prueba Estadística: $X^2_c = X^2_{calc} = \sum(o_i - e_i)^2 / e_i$, $X^2_c = 280.314$.

Dónde:

o_i = Valor observado

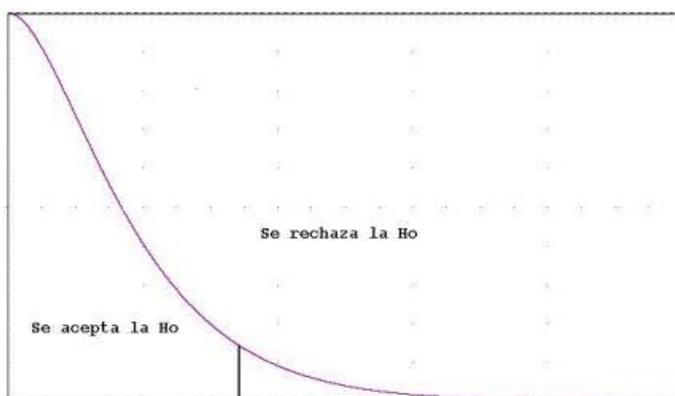
e_i = Valor esperado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla 24.

e. Decisión: H_0 se rechaza.

Figura 21.

Tercera hipótesis.



$$X^2_t = 16.92$$

$$X^2_c = 280.314$$

Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, concluyendo que el adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, influye en la calidad de los productos y servicios en la Región Loreto, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia No 21 y el resultado de la prueba estadística Chi cuadrado.

Tabla 25.

Prueba Chi cuadrado: Tabla Cruzada 3.

¿Considera usted que el adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, permite mejorar la calidad de los servicios financieros?

***10. ¿Considera usted que la calidad de los productos y servicios financieros, que se ofertan, son los adecuados para la población de la Región Loreto?**

Recuento

		10. ¿Considera usted que la calidad de los productos y servicios financieros, que se ofertan, son los adecuados para la población de la Región Loreto?				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacuerdo	Total
3. ¿Considera usted que el adecuado soporte tecnológico de	Totalmente de acuerdo	97	84	0	0	181
	De acuerdo	0	103	26	21	150
	No sabe, no opina	0	0	0	4	4

los cajeros corresponsales, permite mejorar la calidad de los servicios financieros?	En desacuerdo	0	0	0	12	12
Total		97	187	26	37	347

Tabla 26.

Pruebas de chi-cuadrado.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	280,314 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	277,744	9	,000
Asociación lineal por lineal	183,700	1	,000
N de casos válidos	347		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Tabla 27.

Correlación de Pearson.

3. ¿Considera usted que el adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, permite mejorar la calidad de los servicios financieros?	10. ¿Considera usted que la calidad de los productos y servicios financieros, que se ofertan, son los adecuados para la población de la Región Loreto?
---	--

3. ¿Considera usted que el adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, permite mejorar la calidad de los servicios financieros?	Correlación de Pearson	1	,729**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	347	347
10. ¿Considera usted que la calidad de los productos y servicios financieros, que se ofertan, son los adecuados para la población de la Región Loreto?	Correlación de Pearson	,729**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	347	347

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

Interpretación:

En la Tabla adjunta hemos hallado con el SPSS, la Correlación de Pearson con un 72.9% lo cual indica, que existe un regular grado de correlación entre la pregunta 3 y 10 de la tesis desarrollada.

5.3.4 Cuarta Hipótesis.

a. Hipótesis nula (Ho). La adecuada normativa legal no influye en la protección al consumidor de productos y servicios financieros de la población de la Región Loreto.

b. Hipótesis alterna (H1). La adecuada normativa legal, influye en la protección al consumidor de productos y servicios financieros de la población de la Región Loreto.

c. Nivel de significación $\alpha = 5\%$, $X^2_t = X^2_{crítico} = 16.92$

d. Prueba Estadística: $X^2_c = X^2_{calc} = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i$, $X^2_c = 617.878$

Dónde:

o_i = Valor observado

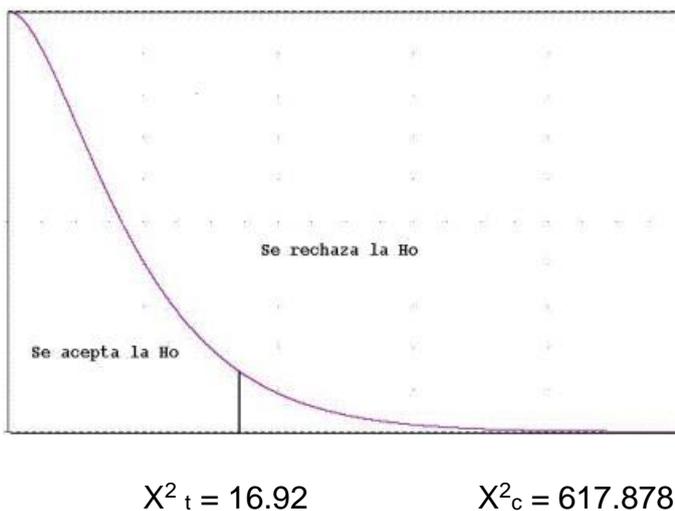
e_i = Valor esperado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla 27.

e. Decisión: H_0 se rechaza.

Figura 22.

Cuarta hipótesis.



Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, concluyendo que la adecuada normativa legal, influye en la protección al consumidor de productos y servicios financieros de la población de la

Región Loreto, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia No 24 y el resultado de la prueba estadística Chi cuadrado.

Tabla 28.

Prueba Chi cuadrado: Tabla Cruzada 4.

¿Considera usted que una adecuada normativa legal de cajeros corresponsales motivaría la afiliación de nuevos cajeros corresponsales?
***11. ¿Considera usted que la protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera?**

Recuento

		11. ¿Considera usted que la protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera?				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacuerdo	Total
4. ¿Considera usted que una adecuada normativa legal de cajeros corresponsales motivaría la afiliación de nuevos cajeros corresponsales?	Totalmente de acuerdo	135	0	0	0	135
	De acuerdo	26	140	0	0	166
	No sabe, no opina	0	16	11	0	27
	En desacuerdo	0	0	5	14	19
Total		161	156	16	14	347

Tabla 29.*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	617,878 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	482,549	9	,000
Asociación lineal por lineal	283,413	1	,000
N de casos válidos	347		

a. 4 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,77.

Tabla 30.*Correlación de Pearson.*

	4. ¿Considera usted que una adecuada normativa legal de cajeros corresponsales motivaría la afiliación de nuevos cajeros corresponsales?	11. ¿Considera usted que la protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera?
4. ¿Considera usted que una adecuada normativa legal de cajeros corresponsales motivaría la afiliación de nuevos cajeros corresponsales?	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,905**
	N	347
		347

11. ¿Considera usted que la protección al consumidor financiero mejora la inclusión financiera?	Correlación de Pearson	,905**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	347	347

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

Interpretación:

En la Tabla adjunta, hemos hallado con el SPSS, la Correlación de Pearson con un 90.5% lo cual indica, que existe un excelente grado de correlación entre la pregunta 4 y 11 de la tesis desarrollada.

5.3.5 Quinta Hipótesis.

a. Hipótesis nula (Ho). La afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales no influye en la ampliación de la cobertura geográfica de canales de atención en la Región Loreto.

b. Hipótesis alterna (H1). La afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales influye en la ampliación de la cobertura geográfica de canales de atención en la Región Loreto.

c. Nivel de significación $\alpha = 5\%$, $X^2_t = X^2_{crítico} = 16.92$.

d. Prueba Estadística: $X^2_c = X^2_{calc} = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i$, $X^2_c = 610.916$

Dónde:

o_i = Valor observado

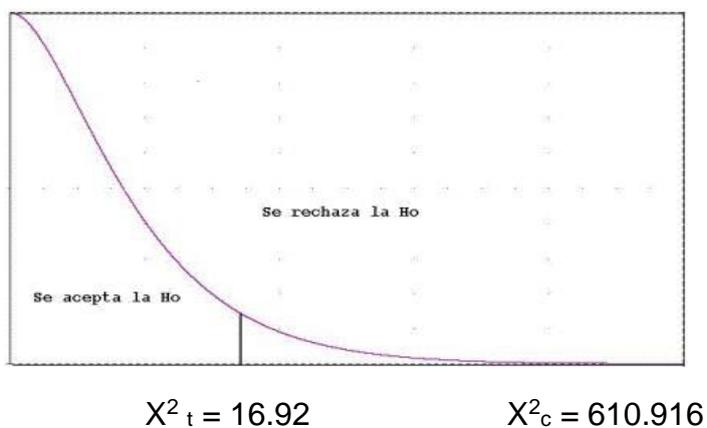
e_i = Valor esperado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla 30.

e. Decisión: Ho se rechaza.

Figura 23.

Quinta hipótesis.



Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, concluyendo que la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales influye en la ampliación de la cobertura geográfica de canales de atención en la Región Loreto, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla 30 y el resultado de la prueba estadística Chi cuadrado.

Tabla 31.

Prueba Chi cuadrado: Tabla Cruzada 5

¿Cree usted, que la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales favorece al desarrollo de mayor cobertura de servicios financieros? *12. ¿En su opinión la ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales favorece la inclusión financiera?

Recuento

		12. ¿En su opinión la ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales favorece la inclusión financiera?				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacuerdo	Total
5. ¿Cree usted, que la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales favorece al desarrollo de mayor cobertura de servicios financieros?	Totalmente de acuerdo	136	22	0	0	158
	De acuerdo	0	156	0	0	156
	No sabe, no opina	0	11	0	0	11
	En desacuerdo	0	0	18	4	22
Total		136	189	18	4	347

Tabla 32.

Prueba de chi-cuadrado.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	610,916 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	478,271	9	,000
Asociación lineal por lineal	272,906	1	,000
N de casos válidos	347		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Tabla 33.*Correlación de Pearson.*

		5. ¿Cree usted, que la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales favorece al desarrollo de mayor cobertura de servicios financieros?	12. ¿En su opinión la ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales favorece la inclusión financiera?
5. ¿Cree usted, que la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales favorece al desarrollo de mayor cobertura de servicios financieros?	Correlación de Pearson	1	,888**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	347	347
12. ¿En su opinión la ampliación de la cobertura geográfica con cajeros corresponsales favorece la inclusión financiera?	Correlación de Pearson	,888**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	347	347

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

Interpretación:

En la Tabla adjunta, hemos hallado con el SPSS, la Correlación de Pearson con un 88.8% lo cual indica, que existe un buen grado de correlación entre la pregunta 5 y 12 de la tesis desarrollada.

5.3.6 Sexta Hipótesis.

a. Hipótesis nula (Ho). La capacidad operativa de los cajeros corresponsales no influye en la demanda de servicios financieros en la población de la Región Loreto.

b. Hipótesis alterna (H1). La capacidad operativa de los cajeros corresponsales influye en la demanda de servicios financieros en la población de la Región Loreto.

c. Nivel de significación $\alpha = 5\%$, $X^2_t = X^2_{crítico} = 16.92$.

d. Prueba Estadística: $X^2_c = X^2_{calc} = \sum (oi - ei)^2 / ei$, $X^2_c = 312.315$.

Dónde:

oi = Valor observado

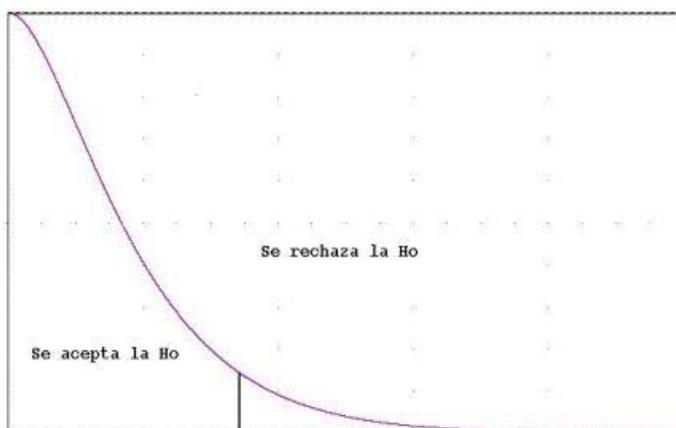
ei = Valor esperado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla 33.

e. Decisión: Ho se rechaza.

Figura 24.

Sexta hipótesis.



$$X^2_t = 16.92$$

$$X^2_c = 312.315$$

Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, concluyendo que la capacidad operativa de los cajeros corresponsales influye en la demanda de servicios financieros en la población de la Región Loreto, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia 27 y el resultado de la prueba estadística Chi cuadrado.

Tabla 34.

Prueba Chi cuadrado: Tabla Cruzada 6.

¿En su opinión, la ampliación de la capacidad operativa de los cajeros corresponsales, mejora la calidad de los servicios financieros de los cajeros corresponsales? *13. ¿Existe una demanda de servicios financieros insatisfecha, en la población?

Recuento

		13. ¿Existe una demanda de servicios financieros insatisfecha, en la población?				
		Totalmen te de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacue rdo	Total
6. ¿En su opinión, la ampliación de la capacidad operativa de los cajeros corresponsales, mejora la calidad de los servicios financieros de los cajeros corresponsales?	Totalmente de acuerdo	77	98	0	0	175
	De acuerdo	0	97	28	19	144
	No sabe, no opina	0	0	0	17	17
	En desacuerdo	0	0	0	11	11
Total		77	195	28	47	347

Tabla 35.

Pruebas de chi-cuadrado.

	Valor	de	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	312,315 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	300,103	9	,000
Asociación lineal por lineal	196,553	1	,000
N de casos válidos	347		

a. 6 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,89.

Tabla 36.*Correlación de Pearson.*

		6. ¿En su opinión, la ampliación de la capacidad operativa de los cajeros corresponsales, mejora la calidad de los servicios financieros de los cajeros corresponsales?	13. ¿Existe una demanda de servicios financieros insatisfecha, en la población?
6. ¿En su opinión, la ampliación de la capacidad operativa de los cajeros corresponsales, mejora la calidad de los servicios financieros de los cajeros corresponsales?	Correlación de Pearson	1	,754**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	347	347
13. ¿Existe una demanda de servicios financieros insatisfecha, en la población?	Correlación de Pearson	,754**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	347	347

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

Interpretación:

En la Tabla adjunta, hemos hallado con el SPSS, la Correlación de Pearson con un -75.4% lo cual indica, que existe un regular grado de correlación entre la pregunta 6 y 13 de la tesis desarrollada.

5.3.7 Hipótesis General.

a. Hipótesis nula (Ho). El uso de los Cajeros Corresponsales no influye significativamente en la inclusión Financiera en la población de la Región Loreto, periodo 2020-2021.

b. Hipótesis alterna (H1). El uso de los Cajeros Corresponsales influye significativamente en la inclusión Financiera en la población de la Región Loreto, periodo 2020-2021.

c. Nivel de significación $\alpha = 5\%$, $X^2_t = X^2_{crítico} = 16.92$.

d. Prueba Estadística: $X^2_c = X^2_{calc} = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i$, $X^2_c = 33.688$.

Dónde:

o_i = Valor observado

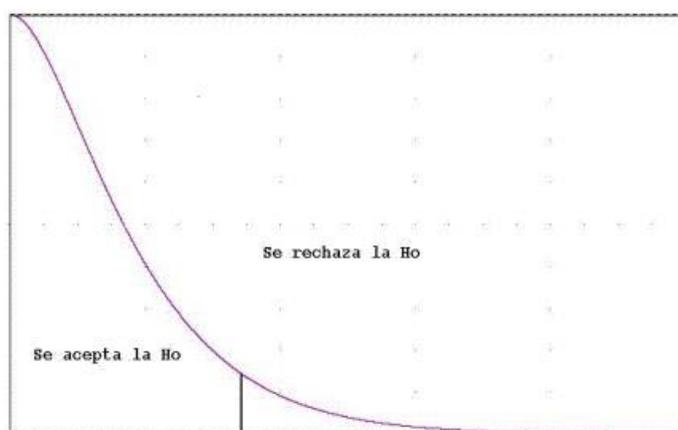
e_i = Valor esperado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla 36.

e. Decisión: Ho se rechaza

Figura 25.

Hipótesis general.



$$X^2_t = 16.95$$

$$X^2_c = 333.688$$

Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, concluyendo que el uso de los Cajeros Corresponsales influye significativamente en la inclusión Financiera en la población de la Región Loreto, periodo 202-2021, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia 29 y el resultado de la prueba estadística Chi cuadrado.

Tabla 37.

Prueba Chi Cuadrado: Tabla Cruzada 7

¿Considera usted que los cajeros corresponsales, favorece la inclusión financiera de la población de la Región Loreto? *14. ¿Considera que la inclusión financiera, favorece el desarrollo económico, reducción de la pobreza y la desigualdad en la Región Loreto?

14. ¿Considera que la inclusión financiera, favorece el desarrollo económico, reducción de la pobreza y la desigualdad en la Región Loreto?

Recuento		Totalment e de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacuer do	Total
7. ¿Considera usted que los cajeros corresponsales, favorece la inclusión financiera de la población de la Región Loreto?	Totalmente de acuerdo	132	44	0	0	176
	De acuerdo	0	110	32	18	160
	No sabe, no opina	0	0	0	4	4
	En desacuerdo	0	0	0	7	7
Total		132	154	32	29	347

Tabla 38. Pruebas de chi-cuadrado.

Chi-cuadrado de Pearson	333,688 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	339,849	9	,000
Asociación lineal por lineal	205,023	1	,000
N de casos válidos	347		

a. 8 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,33.

Tabla 39.*Correlación de Pearson.*

		7. ¿Considera usted que los cajeros corresponsales, favorece la inclusión financiera de la población de la Región Loreto?	14. ¿Considera que la inclusión financiera, favorece el desarrollo económico, reducción de la pobreza y la desigualdad en la Región Loreto?
7. ¿Considera usted que los cajeros corresponsales, favorece la inclusión financiera de la población de la Región Loreto?	Correlación de Pearson	de 1	,770**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	347	347
14. ¿Considera que la inclusión financiera, favorece el desarrollo económico, reducción de la pobreza y la desigualdad en la Región Loreto?	Correlación de Pearson	de ,770**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	347	347

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

Interpretación:

En la Tabla adjunta, hemos hallado con el SPSS, la Correlación de Pearson con un 77 % lo cual indica, que existe un regular grado de correlación entre la pregunta 7 y 14 de la tesis desarrollada.

Escala de Correlación

- | | |
|--------------|---------------------|
| 1) Perfecta | $R = 1$ |
| 2) Excelente | $0.9 \leq R \leq 1$ |
| 3) Buena | $0.8 \leq R < 0.9$ |
| 4) Regular | $0.5 \leq R < 0.8$ |
| 5) Mala | $R < 0.5$ |

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación titulado: “**Los cajeros corresponsales como instrumento de inclusión financiera en la población de la Región Loreto, 2020-2021**”, cuyo objetivo es destacar la importancia del uso de los cajeros corresponsales para fortalecer la inclusión financiera, en aquellas regiones donde no hay presencia de la Banca Comercial, al respecto se han encontrado los siguientes hallazgos:

a. La inclusión financiera favorece el desarrollo económico, la reducción de la pobreza, así como la desigualdad al potenciar las oportunidades de negocio de las personas y que con un manejo responsable de los servicios financieros a los que puede acceder se logra el desarrollo económico y se reduce la pobreza de la población, por esa razón la Banca del Estado debe cubrir las necesidades de la población de regiones lejanas donde la banca comercial por temas de infraestructura y costos de operación no le permite tener una presencia que ayude al país a superar las brechas de acceso a sistema financiero.

b. El acceso al uso de productos y servicios financieros, genera bienestar a la población, al poder contar con productos y servicios acordes a sus necesidades financieras tales, como créditos, seguros y otros, lo que permitirá que los potenciales emprendimientos de estas regiones puedan acceder a diversas fuentes de financiamiento; así como contribuir a la reducción de la informalidad y por ende mejorar la recaudación tributaria de las regiones.

c. El crecimiento de las agencias bancarias es casi nula, y ante ello, la presencia de cajeros corresponsales, es fundamental, principalmente en las zonas rurales, para incluir a más ciudadanos y lograr atender la demanda de servicios financieros acordes a sus necesidades, tal como se muestran en los resultados de la encuesta, de esta forma contribuimos con los objetivos de desarrollo sostenible número ocho que aspira a : “Promover el crecimiento económico, sostenido, inclusivo, y sostenible, el empleo pleno y el trabajo decente para todos”.

d. Es fundamental contar con normas legales de cajeros corresponsales, que faciliten e incentiven la afiliación de canales de atención alternos, a fin de motivar la afiliación de nuevos cajeros corresponsales, que permitan contar con más canales de atención, con la finalidad de satisfacer la demanda de atención de servicios financieros, en beneficio de la población, lo que redundara en el crecimiento y PBI de la región.

e. La presencia de cajeros corresponsales en todos los distritos de la Región Loreto permitirá atender la demanda de los servicios financieros, beneficiando a la población que no cuenta con accesos a los servicios financieros por ausencia de agencias bancarias, especialmente en las zonas rurales, y de esta forma complementar las actividades de servicio social como es el caso de la SUNAT con su programa “ Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – NAF” y el Programa Nacional Tu Empresa”.

f. Protegiendo al consumidor financiero existirá una verdadera inclusión financiera, mejorando el nivel de inclusión financiera al generar confianza en el sistema financiero y de esta manera puedan acceder a créditos ,con información clara sobre las condiciones pactadas , tales como tasa de interés , penalidades , así como la atención oportuna de sus reclamos, permitiendo que nuevas personas o MYPES puedan desarrollar un historial crediticio para acceder a financiamiento especial para este tipo de personas.

Finalmente, como un aporte al presente trabajo de investigación, presentamos la tesis titulada: “El uso de los canales no tradicionales y su relación con el volumen de operaciones de la Agencia 3 Pocollay del Banco de la Nación, periodo 2018-2019, desarrollada por (Ortiz Sosa, 2021) en la Universidad Privada de Tacna, para “optar el grado de Maestro en Gestión y Políticas Públicas”, quien en el desarrollo comenta lo siguiente: “El banco modernizó sus sistemas y orientó su estrategia hacia una banca de negocios, es decir, se dedica a colocar préstamos, tarjetas de crédito, seguros, entre otros”. “De igual manera, modernizó sus canales de atención y también implementó nuevos canales como son: banca celular, banca online y agentes Multired en gobiernos regionales y municipales”. “El objetivo es descongestionar las agencias a través del uso de los nuevos puntos de atención o canales no tradicionales que tiene el banco”. Sin embargo, “ha sido difícil convencer y capacitar a los clientes y usuarios del banco a que usen dichos canales, ya que el nivel de cultura financiera es bajo”. “Es decir, más del 70% de los clientes y usuarios no confían o no manejan en las nuevas tecnologías para realizar sus transacciones financieras” p.13.

Como se puede apreciar el Banco de la Nación tomando en cuenta la necesidad de una parte importante de la población peruana, en especial las zonas

rurales, para descongestionar al Banco, viene utilizando otros canales de atención incluido los cajeros corresponsales denominados “Agente Multired”, con el objetivo de descongestionar al Banco .de las colas que se generan en sus agencias bancarias .Sin embargo, el presente trabajo de investigación plantea como estrategia de inclusión ,el uso de cajeros corresponsales como un canal alternativo de atención que tengan como objetivo incluir a más ciudadanos con acceso a la inclusión financiera, en especial en las zonas más alejadas del país, donde no hay presencia de instituciones financieras.

6.2 Conclusiones

a. De acuerdo a los datos obtenidos, permitieron determinar que los diferentes tipos de transacciones financieras de los Cajeros Corresponsales, influyen en forma significativa, en el acceso a los productos y servicios financieros de la población de la Región Loreto, debido a que al contar con diferentes tipos de transacciones acordes a las necesidades de la población facilita el acceso a los servicios financieros en beneficio de la población.

b. Los datos obtenidos permitieron establecer que la presencia de Cajeros Corresponsales influye en forma significativa, en el uso de productos y servicios financieros en la población de la Región Loreto, considerando que las agencias bancarias se encuentran concentradas principalmente en las zonas urbanas y su crecimiento en los últimos años ha sido casi nula. Sin embargo, los cajeros corresponsales se han incrementado en forma considerable, favoreciendo el uso de productos y servicios financieros.

c. Se ha determinado que el adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, influye en forma significativa en la calidad de los productos y servicios en la Región Loreto, al contar con cajeros corresponsales con tecnologías

adecuadas, evitando caídas constantes de los sistemas operativos, que permita atender en forma eficiente y permanente, los servicios financieros que requiere la población.

d. En función a los datos obtenidos, se ha establecido que la normativa legal adecuada de los servicios financieros, influye en forma significativa en la protección al consumidor de productos y servicios financieros en la población de la Región Loreto, al establecer y determinar normas claras, transparentes que protejan y generen confianza en el consumidor financiero.

e. Se ha comprobado que la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales, influye en forma significativa, en la ampliación de la cobertura geográfica de canales de atención en la Región Loreto, considerando que en esta Región en su gran mayoría de distritos no hay presencia de agencias bancarias, por lo que la implementación de nuevos cajeros corresponsales, principalmente en los distritos rurales permitirá ampliar los puntos de atención, beneficiando a la población excluida del sistema financiero.

f. De los datos obtenidos, permitieron determinar que la capacidad operativa de los cajeros corresponsales influye en forma significativa en la demanda de servicios financieros de la población de la Región Loreto, dado que una mayor capacidad de atención de los cajeros corresponsales , como el incremento del capital de trabajo , para realizar operaciones de pago , elevación de los límite de operaciones por cliente, así como el incremento de nuevas transacciones acorde a las necesidades de la población, permitirá atender en forma eficiente la demanda de servicios financieros.

g. Finalmente, del análisis de los datos, permitió determinar que la implementación y el uso de los cajeros corresponsales influye significativamente

en la inclusión financiera en la población de la Región Loreto, tomando en cuenta que la Región Loreto no cuenta con agencias bancarias suficientes, donde la mayoría de ellos se encuentran concentrados en las zonas urbanas. Ante esta situación los cajeros corresponsales cumplen una función muy importante al tener presencia en muchos distritos rurales, principalmente los cajeros corresponsales del Banco de la Nación “Agentes Multired”, facilitando la atención de la demanda de servicios financieros de los ciudadanos de la Región Loreto, evitando el desplazamiento de las personas hacia las zonas urbanas donde se encuentran las agencias bancarias, generándoles ahorro de tiempo y dinero al contar con un canal de atención de servicios financieros cercanos a su domicilio.

6.3 Recomendaciones

a. Se recomienda a las empresas del sistema financiero, evaluar el incremento de mayores transacciones en los cajeros corresponsales, acordes a las necesidades de la población y con la finalidad de que estos canales se autofinancien.

b. Se recomienda a las empresas del Sistema Financiero, y al Banco de la Nación, establecer un plan de crecimiento de cajeros corresponsales en todos los distritos del país, principalmente en las zonas rurales, buscando la participación de los comercios de la zona y fundamentalmente de los municipios distritales del país, a fin de lograr el acceso de los servicios financieros de toda la población de nuestro país.

c. Se recomienda a las empresas del sistema Financieros y al Banco de la Nación establecer un adecuado soporte tecnológico para los cajeros corresponsales, así como implementar nuevas tecnologías para los cajeros

corresponsales, con la finalidad de mejorar la seguridad de las operaciones, y reducir las incidencias de comunicación e información, asegurando una atención fluida y permanente de los cajeros corresponsales.

d. Se recomienda a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, revisar las normas de protección al consumidor financieros, relacionadas al uso del canal de atención cajeros corresponsales con la finalidad de proteger y generar confianza a los usuarios de los cajeros corresponsales.

e. Se recomienda a la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera ,liderada por el Ministerio de Economía y Finanzas e integrada por 10 entidades públicas ,quienes tienen por función realizar el seguimiento de la implementación de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), priorizar en el corto plazo e incluir dentro de su plan de actividades, la implementación de cajeros corresponsales a través del Banco de la Nación, en los distritos donde no existe ningún canal de atención de servicios financieros con la finalidad de atender a la población que a la fecha no cuenta con acceso a los servicios financieros.

Asimismo, se recomienda incluir dentro de los actores de la Inclusión Financiera, a las Municipalidades distritales a fin de que participen en forma activa como cajeros corresponsales

f. Se recomienda a las empresas del sistema financiero, evaluar la capacidad operativa de los cajeros corresponsales, tomando en cuenta su capital de trabajo, así como los límites operativos de montos de transacción por cliente, con la finalidad de que puedan realizar mayores transacciones, acordes a las necesidades de la población.

g. Se recomienda al Banco de la Nación, como integrante de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, considerando que, dentro de su misión como

Banco del estado, está la promoción de la inclusión financiera; continuar con la implementación de cajeros corresponsales en todos los distritos del país, con la finalidad de lograr la inclusión financiera de toda la población de nuestro país, a fin de contribuir al desarrollo económico y social del país.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvaro Obregón. (2015). *Banco corresponsal*. México.
- Arraiz, I., & Gallagher, T. (14 de Marzo de 2022). *Agentes bancarios en la vanguardia de la inclusión financiera*. Obtenido de Idbinvest: <https://idbinvest.org/es/blog/instituciones-financieras/agentes-bancarios-en-la-vanguardia-de-la-inclusion-financiera>
- Banco Central de Reserva del Perú. (BCRP, 2014). *Evolución de los cajeros corresponsales en el Perú*. Obtenido de Reporte de Estabilidad Financiera: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2014/Mayo/ref-mayo-2014-recuadro-6.pdf>
- Bello Vizcaíno, E. O. (2017). Eficiencia de los subagentes bancarios en el Sistema Bancario Dominicano (Periodo 2014-2017). (*Tesis de Maestría, UNAPEC*). Santo Domingo, República Dominicana. Obtenido de https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MAF_28_2017_ET170487.pdf
- Cámara, N., Tuesta, D., & Urbiola, P. (2015). *Extendiendo el acceso al sistema financiero formal: el modelo de negocio de los corresponsales bancarios*. Madrid: BBVA.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). (2015). *Corresponsables bancarios*. CNBV.
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. *Banco Mundial*. Washington D.C, Estados Unidos: Banco Mundial.
- Diario El Peruano. (5 de Agosto de 2019). Política Nacional de Inclusión Financiera. Obtenido de <https://elperuano.pe/NormasElperuano/2019/08/05/1794201-1/1794201-1.htm>
- Durán Durán, Y. (2018). Inclusión financiera como medida de desarrollo financiero y su impacto en el crecimiento económico. El caso de España (2000-2014). (*Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Madrid*). Madrid, España. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10486/685531>
- El Peruano. (21 de Agosto de 2015). Resolución SBS 4798-2015. *Seguros*. Obtenido de https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1576/v2.0/Adjuntos/4798-2015.pdf
- Grupo Crédito S.A. (2021). Índice de inclusión financiera de Credicorp. *Grupo Crédito S.A.*, 1-132.
- Jairo, R., & Paúl, G. (2019). *Inclusión financiera*.

- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2005). Resolución SBS-B 2147.
- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2008). Resolución SBS 775.
- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2013). Resolución SBS 6285.
- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2015). Resolución SBS 4798.
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros. (1996). Cajeros corresponsales.
- Ley Marco de Licencia de Funcionamiento. (2016). Modificación de Ley.
- Ley Marco de Licencia de Funcionamiento. (2018). Cajeros corresponsales.
- Mauricio , A. (Abril de 2015). Definición legislativa de banca corresponsal desde finales de 2009. *Enfoques*.
- Ocampo Andagua, F., Sotomayor Meza, M. G., Vásquez Aliaga, N. M., & Zorrilla Ríos, A. C. (2020). La calidad de servicio en el canal de cajeros corresponsales en instituciones financieras en Lima Metropolitana y Callao. (*Tesis de Maestría, PUCP*). Lima, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16574>
- Ortiz Sosa, J. D. (2021). El uso de los canales no tradicionales y su relación con el volumen de operaciones de la Agencia 3 Pocollay del Banco de la Nación, periodo 2018-2019. (*Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna*). Tacna, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1814>
- Priale Reyes, G. d. (2019). Inclusión financiera en el Perú: análisis de los principales determinantes. (*Tesis de Doctorado, Pontificia Universidad Javeriana*). Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10554/43017>
- Ramírez Polo, L., Escudero Letona, A., & Meléndez Meléndez, M. (2017). Plan estratégico para el desarrollo de los cajeros corresponsales del BCP 2014-2018. (*Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico*). Lima, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11354/2070>
- Reyes, L. (2017). *Inclusión financiera*.
- Roa, M. J., & Mejía, D. (2018). Decisiones financieras de los hogares e inclusión financiera: evidencia para América Latina y el Caribe. *Retrieved from - CAF y CEMLA*. Obtenido de CAF y CEMLA: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1188>
- Rodrigues-Loureiro, E., De Abreu-Madeira, G., & Cymrot-Bader, F. L. (2016). Expansão dos correspondentes bancários no Brasil: uma análise empírica. *Documento de Trabajo - Banco do Brasil(433)*.

- Superintendencia Banca, Seguros y AFP - SBS. (2015). *Cajeros corresponsales*. SBS.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS. (19 de setiembre de s.f.). *Inclusión Financiera*. Obtenido de Portal de Inclusión Financiera: <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera>
- Tarazi, M., & Breloff, P. (Marzo de 2011). Regulating Bank Agents. *Enfoques*(63). Obtenido de <https://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Bank-Agents-Risk-Management-Mitigation-and-Supervision-Dec-2011-Spanish.pdf>
- Zamalloa Llerena, J. C. (2017). Inclusión financiera en Perú: desarrollo bajo una perspectiva multidimensional. (*Tesis de Maestría, PUCP*). San Miguel, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9400>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “LOS CAJEROS CORRESPONSALES COMO INSTRUMENTO DE INCLUSION FINANCIERA, EN LA POBLACION DE LA REGION LORETO,2020- 2021”.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Método
¿De qué manera el uso de los cajeros corresponsales influye en la inclusión financiera, en la población de la Región Loreto, periodo 2020-2021?	Determinar si el uso los cajeros corresponsales influye en la inclusión financiera, en la población de la Región Loreto, periodo 2020-2021.	El uso de los cajeros corresponsales influye en forma significativa en la inclusión financiera en la población de la Región Loreto, periodo 2020-2021.	X.- Cajeros corresponsales. X1.- Tipo de transacciones. X2.- Presencia de cajeros corresponsales. X3.- Adecuado soporte tecnológico. X4.- Adecuada normativa Legal. X5.- Afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales. X6.- Capacidad operativa del Cajero Corresponsal.	Investigación Científica Tipo de investigación Aplicado Nivel Descriptivo correlacional Diseño No Experimental Población Agentes corresponsales de la Región Loreto (3,590) Muestra 347 operadores de cajeros corresponsales
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
a. ¿En qué medida los diferentes tipos de transacciones financieras de los cajeros corresponsales, influye en el acceso al sistema financiero de la población de la Región Loreto?	a. Determinar si los diferentes tipos de transacciones de los cajeros corresponsales influye en el acceso a los productos y servicios financieros de la población de la Región Loreto.	a. Los diferentes tipos de transacciones financieras de los cajeros corresponsales, influye en el acceso a los productos y servicios financieros de la población de la Región Loreto.		
b. ¿En qué medida la presencia de cajeros corresponsales influye en el uso de productos y servicios financieros en la población de la Región Loreto?	b. Determinar si la presencia de cajeros corresponsales influye en el uso de los productos y servicios financieros en la población de la Región Loreto.	b. La presencia de cajeros corresponsales influye en el uso de productos y servicios financieros en la población de la Región Loreto.		

<p>c. ¿En qué, medida el adecuado soporte tecnológico de los cajeros corresponsales, influye en la calidad de los productos y servicios financieros en la Región Loreto?</p>	<p>c. Determinar si el soporte tecnológico adecuado influye en la calidad de los productos y servicios financieros en la Región Loreto.</p>	<p>c. El soporte tecnológico adecuado de los cajeros corresponsales, influye en la calidad de los productos y servicios en la Región Loreto.</p>	<p>Variable Dependiente</p>
<p>d. ¿De qué manera la adecuada normativa legal influye en la protección al consumidor de productos y servicios financieros de la población de la Región Loreto?</p>	<p>d. Determinar si la normativa legal adecuada influye en la protección al consumidor de productos y servicios financieros de la población de la Región Loreto.</p>	<p>d. La normativa legal adecuada, influye en la protección al consumidor de productos y servicios financieros en la población de la Región Loreto.</p>	<p>Y.- Inclusión financiera.</p>
<p>e. ¿De qué manera la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales, influye en la ampliación de la cobertura geográfica de canales de atención en la Región Loreto?</p>	<p>e. Determinar si la afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales, influye en la ampliación de cobertura geográfica de canales de atención en la Región Loreto.</p>	<p>e. La afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales, influye en la ampliación de la cobertura geográfica de canales de atención en la Región Loreto.</p>	<p>Y1.- Acceso a productos y servicios financieros adecuados Y2.- Uso de productos y servicios financieros. Y3.- Calidad del servicio financiero. Y4.- Protección al consumidor financiero. Y5.- Cobertura geográfica. Y6.- Demanda de Servicios Financieros.</p>
<p>f. ¿En qué medida la capacidad operativa de los cajeros corresponsales influye en la demanda de servicios financieros en la población de la Región Loreto?</p>	<p>f. Determinar si la capacidad operativa de los cajeros corresponsales influye en la demanda de servicios financieros de la población de la Región Loreto</p>	<p>f. La capacidad operativa de los cajeros corresponsales influye en la demanda de servicios financieros de la población de la Región Loreto.</p>	

ANEXO 2. ENCUESTA

Instrucciones:

La técnica de esta encuesta tiene por finalidad recoger información respecto al tema **“Los cajeros corresponsales como instrumento de inclusión financiera en la Región Loreto, periodo, 2020-2021”**; además en los espacios en paréntesis marque una X en la alternativa que considere correcta; además se le recuerda que esta técnica es anónima. Se agradece su colaboración.

1. ¿En su opinión los diferentes **tipos de transacciones** que se realizan en los cajeros corresponsales, mejora la inclusión financiera de la población?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

2. ¿Cree usted que la **presencia de cajeros corresponsales**, en todos los distritos de la Región Loreto, permitiría atender la demanda de los servicios financieros?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

3. ¿Considera usted que **el adecuado soporte tecnológico** de los cajeros corresponsales, permite mejorar la calidad de los servicios financieros?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

4. ¿Considera usted que una adecuada **normativa legal** de cajeros corresponsales motivaría la afiliación de nuevos cajeros corresponsales?
- a. Totalmente de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. No sabe, no opina ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Totalmente en desacuerdo ()
- Justifique su respuesta:

5. ¿Cree usted, que la **afiliación e implementación de nuevos cajeros corresponsales** favorece al desarrollo de mayor cobertura de servicios financieros?
- a. Totalmente de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. No sabe, no opina ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Totalmente en desacuerdo ()
- Justifique su respuesta:

6. ¿En su opinión, la ampliación de la **capacidad operativa de los cajeros corresponsales**, mejora la calidad de los servicios financieros de los cajeros corresponsales?
- a. Totalmente de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. No sabe, no opina ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Totalmente en desacuerdo ()
- Justifique su respuesta:

7. ¿Considera usted que los **cajeros corresponsales**, favorece la inclusión financiera de la población de la Región Loreto?
- a. Totalmente de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. No sabe, no opina ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Totalmente en desacuerdo ()
- Justifique su respuesta:

8. ¿Cree usted que el acceso a **productos y servicios financieros adecuados** a las necesidades de la población favorece a la reducción de niveles de pobreza?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:
.....
.....

9. ¿En su opinión el **uso de productos y servicios financieros** mejora el bienestar de la población?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:
.....
.....

10. ¿Considera usted que la **calidad de los productos y servicios financieros**, que se ofertan, son los adecuados para la población de la Región Loreto?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:
.....
.....

11. ¿Considera usted que la **protección al consumidor financiero** mejora la inclusión financiera?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:
.....
.....

12. ¿En su opinión la ampliación de la cobertura **geográfica** con cajeros corresponsales favorece la inclusión financiera?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

13. ¿Existe una **demanda de servicios financieros insatisfecha**, en la población?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

14. ¿Considera que la **inclusión financiera**, favorece el desarrollo económico, reducción de la pobreza y la desigualdad en la Región Loreto?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. No sabe, no opina ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

ANEXO 3. FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres :

1.2 Grado Académico :

1.3 Institución que Labora :

1.4 Título de la Investigación : **“Los cajeros corresponsales como instrumento de inclusión financiera en la población de la región Loreto 2020-2021”**

1.5 Autor del Instrumento : **Sixto Javier Enciso Rodas.**

1.6 Doctorado o Maestría : **Maestría.....**

1.7 Criterio de Aplicabilidad :

a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)

b) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: Válido, precisar

c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (12 - 15)	Muy Bueno (15 - 18)	Excelente (18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					
2. Objetividad	Esta formulado con conductas observables.					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4. Organización	Existe organización y lógica.					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y variables.					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					
Sub Total						
Total						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :

VALORACIÓN CUALITATIVA :

OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Lugar y fecha: