

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS BANCARIOS Y LA INCLUSIÓN
FINANCIERA EN EL BANCO DE LA
NACIÓN SEDE TACNA, 2022

TESIS

PRESENTADA POR:

RUTH PONCE MAYTA

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)
CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

TACNA – PERU

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BSADRE GROHMANN

ESCUELA DE POSGRADO

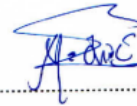
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS BANCARIOS Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL BANCO DE LA NACIÓN SEDE TACNA, 2022

Tesis sustentada y aprobada el 18 de diciembre del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE

:



.....
Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres

SECRETARIO

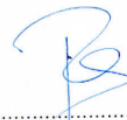
:



.....
Dr. Teodosio Rubén Soto Huanca

MIEMBRO

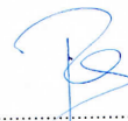
:



.....
Dra. Renzi Marilú Loza Ticona

ASESOR

:



.....
Dra. Renzi Marilú Loza Ticona

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dra. Renzi Marilú Loza Ticona, en mi condición de asesora acreditada con Resolución de Escuela de Posgrado N°11806-2022-ESPG/UNJBG del 29 de setiembre del 2022, del Trabajo de Tesis titulado: "**INNOVACION DE LOS SERVICIOS BANCARIOS Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL BANCO DE LA NACIÓN SEDE TACNA, 2022**", presentado por el Sra. Ruth Ponce Mayta, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Gerencia Publica.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del Software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 9%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

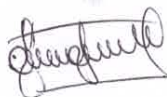
Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Gerencia Publica.

Tacna, 27 agosto 2023



FIRMA ASESOR
Nombres y apellidos

Dra. Renzi Marilú Loza Ticona
DNI N° 00510667



FIRMA TESISISTA
Nombres y apellidos

Sra. Ruth Ponce Mayta
DNI N° 40620114



AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por darme salud, vida y permitirme culminar este trabajo de investigación, A mis padres por su apoyo incondicional, a mis hijitos quienes son el motor que impulsa mis sueños y esperanzas. Mis hermanos que creen en mí y a mi asesora Renzi Loza por su apoyo, paciencia y guía.

Gracias por todo su apoyo.

DEDICATORIA

Dedico mi tesis primeramente a Dios, por sostenerme, darme fuerza y confianza necesaria para culminar uno más de mis propósitos anhelados. A mis padres Felipe y Leonarda, quienes me han enseñado a ser la persona que soy, con principios, valores y perseverancia. También quiero dedicar este trabajo a mis hijos, para que cada una de mis metas alcanzadas les quede como ejemplo y a mi esposo por su apoyo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	x
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1I IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA O ENUNCIADO DEL PROBLEMA ..	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4 OBJETIVOS.....	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.5 HIPÓTESIS	6
1.5.1 Hipótesis general.....	6
1.5.2 Hipótesis específicas.....	6
1.5 VARIABLES.....	6
1.5.1 Identificación de las variables	6
1.5.2 Caracterización de las variables	6
1.7 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES.....	7
1.8 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 ANTECEDENTES	9

2.1.1	Antecedentes internacionales	9
2.1.2	Antecedentes nacionales	10
2.2	BASES TEÓRICAS	13
2.2.1	Innovación de servicios financieros	13
2.2.1.1	Definición.....	13
2.2.1.2	Productos y servicios financieros.....	15
2.2.1.3	Características de los servicios financieros.....	16
2.2.1.4	Principales consecuencias de las innovaciones tecnológicas en el sistema bancario	17
2.2.1.5	Importancia de los servicios bancarios	18
2.2.1.6	Ventajas y desventajas de los servicios bancarios	18
2.2.1.6.1	Ventajas y desventajas para el usuario	18
2.2.2.1	Definición.....	19
2.2.2.2	Objetivo de la inclusión financiera	20
2.2.2.3	Naturaleza multidimensional de la inclusión financiera	21
2.2.2.4	Teoría de la inclusión financiera	22
2.2.2.5	Productos y servicios financieros del BN	24
2.2.2.6	Desafíos de la inclusión financiera en el Perú	24
2.2.2.7	Importancia de la inclusión financiera	25
2.2.2.8	Dimensiones de la inclusión financiera.....	26
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO		29
3.1	TIPO DE ESTUDIO	29
3.2	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	29
3.3	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	29
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	29

3.4.1	Población.....	29
3.5	TRATAMIENTO DE DATOS (ANÁLISIS ESTADÍSTICOS).....	33
	CAPÍTULO IV LOS RESULTADOS.....	34
4.3	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	34
4.3.1	Análisis, e interpretación de resultados de la variable: Innovación de los servicios bancarios.....	34
4.3.1.1	Resultados de la dimensión 1:Capacidad de innovación enfocada en el cliente	34
4.3.1.2	Resultados de la dimensión 2: Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo.....	38
4.3.1.3	Resultados de la dimensión 3: Capacidad de innovación enfocada en la tecnología.....	40
4.3.2	Resultados de la variable 2: Inclusión financiera según dimensiones	42
4.3.2.1	Resultados de la dimensión 1: Acceso	42
4.3.2.2	Resultados de la dimensión 2: Uso	45
4.3.2.3	Resultados de la dimensión 3: Calidad	48
4.4	PRUEBA ESTADÍSTICA.....	53
4.4.1	Correlaciones- pruebas de normalidad	53
4.4.2	Comprobación de la hipótesis general	54
4.4.3	Verificación de la primera hipótesis específica	54
4.4.4	Verificación de la segunda hipótesis específica.....	55
4.4.5	Verificación de la tercera hipótesis específica	56
	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
	CONCLUSIONES.....	61

RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Medida de bondad de ajuste de la Escala Innovación de servicios bancarios	32
Tabla 2.	Medida de bondad de ajuste de la Escala inclusión financiera.....	32
Tabla 3.	Análisis de fiabilidad de la Escala Innovación de servicios bancarios.....	33
Tabla 4.	Análisis de fiabilidad de la Escala inclusión financiera	33
Tabla 5.	Capacidad de innovación enfocada en el cliente	35
Tabla 6.	Capacidad de innovación enfocada en el cliente	36
Tabla 7.	Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo	38
Tabla 8.	Capacidad de innovación enfocada en la tecnología	40
Tabla 9.	Acceso.....	43
Tabla 10.	Uso.....	45
Tabla 11.	Uso.....	46
Tabla 12.	Calidad.....	48
Tabla 13.	Calidad.....	49
Tabla 14.	Bienestar	51
Tabla 15.	Pruebas de Normalidad: innovación de los servicios bancarios.....	53
Tabla 16.	Pruebas de Normalidad: Inclusión financiera.....	53
Tabla 17.	Correlación de la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera.....	54
Tabla 18.	Correlación entre la capacidad de innovación enfocada en el cliente y la inclusión financiera	55
Tabla 19.	Correlación entre la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo y la inclusión financiera	56
Tabla 20.	Correlación entre la capacidad de innovación tecnológica y la inclusión financiera.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de Capacidad de innovación enfocada en el cliente	37
Figura 2. Nivel de Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo.....	39
Figura 3. Nivel de Capacidad de innovación enfocada en la tecnología.	41
Figura 4. Nivel de innovación de los servicios bancarios	42
Figura 5. Nivel de Acceso	44
Figura 6. Nivel de uso	47
Figura 7. Nivel de Calidad	50
Figura 8. Nivel de Bienestar financiero	52
Figura 9. Nivel de Inclusión financiera.....	52

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022. La hipótesis que se formuló fue la siguiente: Existe relación directa y significativa entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental de corte transversal, correspondiendo al nivel correlacional. Para el levantamiento de la información se utilizó el Cuestionario Innovación de los servicios bancarios; y, la Escala Inclusión financiera, como instrumentos de medición, aplicado mediante la técnica de la encuesta; lo que permitió recoger información, relacionar y medir las variables de estudio. La muestra estuvo conformada por 382 usuarios. Los resultados obtenidos permitieron establecer que: Existe relación directa y significativa entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022, debido a que el coeficiente de Spearman Rho es 0,782 y el Pvalor es 0,00 menor que el nivel de significancia que es 0,05. Los hallazgos determinaron que el nivel de innovación de servicios bancarios según dimensiones fue regular al alcanzar un índice del 55 %. Y, en cuanto el nivel de inclusión financiera alcanza un nivel regular (57 %).

Palabras Clave: Innovación, servicios bancarios, inclusión financiera, cliente, mercadeo, tecnología

ABSTRACT

The objective of this investigation was to analyze the relationship between the innovation of banking services and financial inclusion at the Banco de la Nación headquarters in Tacna, 2022. The hypothesis that was formulated was the following: There is a direct and significant relationship between the innovation of the banking services and financial inclusion at Banco de la Nación, Tacna headquarters, 2022. The research was of a basic type, non-experimental cross-sectional design, corresponding to the correlational level. To collect the information, the Banking Services Innovation Questionnaire was used; and, the Financial Inclusion Scale, as measurement instruments, applied through the survey technique; which allowed collecting information, relating and measuring the study variables. The sample consisted of 382 users. The results obtained allowed us to establish that: There is a direct and significant relationship between the innovation of banking services and financial inclusion at Banco de la Nación, Tacna headquarters, 2022, due to the fact that the Spearman Rho coefficient is 0,782 and the pvalue is 0,00 less than the significance level which is 0,05. The findings determined that the level of innovation of banking services according to dimensions was regular, reaching an index of 55 %. And, as soon as the level of financial inclusion reaches a regular level (57 %).

Keywords: Innovation, banking services, financial inclusion, client, marketing, technology

INTRODUCCIÓN

El estudio se refiere al análisis relacional entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación (BN) sede Tacna, 2022, el cual permitirá contribuir a la mejora de los servicios bancarios, que significa optimizar los productos y servicios de la banca digital, que en los últimos tiempos ha tenido repercusión en este tipo de servicios sobre en todo en sectores vulnerables.

Por consiguiente, esta investigación tiene como objetivo general la relación entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022. De lo expuesto, se considera necesario el desarrollo de la presente investigación titulada “Innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN Sede Tacna, 2022 “, estructurándose para ello el trabajo en cuatro capítulos:

Capítulo I, El Problema, en este capítulo se consignan la determinación y formulación del problema, los objetivos, la justificación e importancia y limitaciones de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico, se abordan los antecedentes del estudio, y se presentan Teorías y Conceptos de manera secuencial, temas cuyos contenidos constituyen las bases teórico científicas de nuestra investigación.

Capítulo III, Marco Metodológico, se formulan las hipótesis y variables de investigación, así como el diseño metodológico, especificando: el tipo y diseño de estudio, población y las técnicas en el manejo de la información.

Capítulo IV, Resultados, comprende la descripción del trabajo de campo; la presentación, análisis e interpretación de los datos obtenidos, los mismos que nos permiten verificar las hipótesis de nuestra Investigación.

Capítulo V, Conclusiones y sugerencias, comprenden las conclusiones en función de los objetivos propuestos y las sugerencias producto de estas conclusiones.

Asimismo, en el trabajo de investigación se consideran las referencias bibliográficas y los anexos respectivos, que contribuyen a una comprensión del mismo.

CAPÍTULO I

EI PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En relación con la actual pandemia de coronavirus, los países a nivel internacional, a través de sus bancos estatales, ven la necesidad de introducir servicios de banca en línea para que sus ciudadanos puedan realizar actividades económicas y financieras para que la producción y el consumo no se detengan. La banca por Internet tiene como objetivo agilizar las transacciones financieras y atender las necesidades de los usuarios en tiempo real, para lo cual implementa algunas operaciones que se pueden realizar a través de la plataforma virtual, por ejemplo: transferencias, servicios de pago, consultas de saldo y/o móviles, tarjetas de pago, etc.

Actualmente, el sector financiero se enfrenta a una creciente competitividad, innovaciones tecnológicas, financieras y demandas de los usuarios, por lo que los bancos, especialmente los estatales, en el caso de las instituciones que administran recursos nacionales, han expresado su preocupación por la calidad general de los servicios financieros.

Los agentes financieros nacionales brindan servicios tales como cargos por servicios y administración de recursos, también tienen la función de orientar a los usuarios de capital y agentes de inversión. Se requiere capacitación especial del personal y es necesario reducir los costos fijos y adaptarse a los cambios en ciertas áreas, mayor capacidad de respuesta.

En el caso de Perú, en las últimas décadas era difícil imaginar que las operaciones financieras pudieran realizarse utilizando plataformas virtuales. Pero en el siglo XXI, la situación actual requiere que todas las instituciones públicas y privadas realicen negocios de esta manera. Para ello, el gobierno ha implementado una política de inclusión financiera para atender las necesidades de la población.

El BN – Tacna, es el agente financiero encargado de realizar las operaciones y servicios financieros de banca múltiple, se logran a través de una variedad de productos y/o servicios bancarios (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, etc.) mediante la captación de recursos financieros del público en general para su posterior colocación en los mercados financieros, por lo que ha implementado productos y servicios innovadores para poder atender las diferentes necesidades de los usuarios, y de esta manera promover la política de inclusión financiera implementada durante la crisis sanitaria.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA O ENUNCIADO DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de innovación enfocada en el cliente de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de innovación tecnológica de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

a) Justificación

Siendo el usuario la razón principal de los servicios financieros en nuestro país, es importante analizar la relación entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.

La relevancia social de esta investigación es muy importante para mejorar la atención de los usuarios, que le permita a la organización mejorar sus operaciones y de esta manera brindar una mejor atención al usuario.

En cuanto el aporte metodológico se reflejó en la aplicación de instrumentos de investigación que presentan los análisis psicométricos adecuados que permitan su confiabilidad y validez interna para la aplicación de futuras investigaciones sobre el caso a estudio.

Asimismo, la presente investigación servirá de guía a futuros investigadores que quieran investigar sobre la problemática de la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera.

Finalmente, con la presente investigación se cumplió con el objetivo del Reglamento de la ESPG de la UNJBG; y de esta manera obtener el grado de Maestría en Gerencia Pública; que permita al tesista concretar objetivos profesionales.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Analizar la relación entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la capacidad de innovación enfocada en el cliente de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.
- b) Identificar la relación entre la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.
- c) Establecer la relación entre la capacidad de innovación tecnológica de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.

1.5.2 Hipótesis específicas.

- a) Existe relación directa y significativa entre la capacidad de innovación enfocada en el cliente de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.
- b) Existe relación directa y significativa entre la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.
- c) Existe relación directa y significativa entre la capacidad de innovación tecnológica de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.

1.5 VARIABLES

1.5.1 Identificación de las variables

- ***Variable 1.***
Innovación de los servicios bancarios
- ***Variable 2.***
Inclusión financiera

1.5.2 Caracterización de las variables

Variable 1: Innovación de los servicios bancarios

Las dimensiones son:

- Capacidad de innovación enfocada en el cliente.
- Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo

- Capacidad de innovación enfocada en la tecnología.

Variable 2: Inclusión financiera

Las dimensiones son:

- Acceso
- Uso
- Calidad
- Bienestar

1.7 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V. 1 X: Innovación de los servicios bancarios	La introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso productivo, de un nuevo método organizativo, o un nuevo método de comercialización.(OECD, 2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de innovación enfocada en el cliente. • Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo • Capacidad de innovación enfocada en la tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> -Soluciones innovadoras -Servicios con beneficios -Nuevos métodos -Nuevas estrategias de marketing -Implementación de nuevos programas de marketing - Nuevo software -Nuevos sistemas 	Ordinal
Variable 2: Y: Inclusión financiera	Proceso que permite que grupos económicamente excluidos o desatendidos accedan a servicios financieros regulados y ayuda a fortalecer las prácticas contra el lavado de dinero”.(Pedroni et al., 2022).	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso • Uso • Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Lugares de accesibilidad - Espacio para operación - Permanencia de tiempo - Frecuencia de ritmo - Beneficio de canal - Rapidez - Infraestructura 	Ordinal

- Comunicación

• Bienestar - Punto de acceso
- Confianza

Nota.- Información tomada de las investigaciones de (OECD, 2015) (Pedroni et al., 2022).

1.8 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Entre las limitaciones de la investigación se dieron en los aspectos espacial y temporal, ya que se refirió solo a la Sede Tacna del Banco de la Nación y al período 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

Carballo (2020) “Tecnologías Financieras: oportunidades y desafíos de las Fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera, Pontificia Universidad Católica Argentina”, señala lo siguiente:

Este artículo presenta las posibilidades de la ciencia financiera y discute sus desafíos teóricos en tres áreas: La regulación financiera, la educación financiera y cómo se mide la inclusión financiera. Plantean interrogantes regulatorios abiertos, que enfatizan y brindar educación financiera requiere un enfoque multidisciplinario inevitable, varios como la intervención, la evaluación, la medición, la evaluación, la mejora y las innovaciones en educación digital en todo el mundo y discutir las limitaciones de las nuevas inversiones en tecnología para medir habilidades.

Jaramillo (2017) “Inclusión financiera desde la perspectiva de la innovación social, el caso de Colombia, Universidad de La Sabana, Colombia”, señala lo siguiente:

El presente trabajo de investigación considera la inclusión financiera desde la perspectiva de la innovación social como una herramienta que incide directamente en las operaciones del sector bancario. Finalmente, se abordó esta problemática a través de las microfinanzas en el sector bancario colombiano para identificar las causas de la exclusión financiera en Colombia. Además, la revisión se lleva a cabo a nivel mundial para identificar las variables clave que explican la incorporación de la inclusión financiera.

Cuanalo et al. (2022) “Inclusión financiera en jóvenes universitarios en México, 2017-2018, Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Nueva Época, México”, señala lo siguiente:

La presente investigación tiene como objetivo contribuir al tema mediante el análisis de estudiantes de doce universidades en cinco de las áreas metropolitanas más

pobladas de México para evaluar el alcance y los factores que limitan o promueven la inclusión económica. Utilizar modelos de valoración basados en métodos estadísticos y econométricos; eliminar las desigualdades existentes en diferentes países y regiones. Se aconseja a las instituciones de educación superior que adapten sus programas a la práctica cotidiana, ya que una mayor inclusividad significa entrar en diversas transacciones financieras.

Hernández (2022) “Situación de los servicios financieros digitales, la seguridad de la información y ciberseguridad en el Sector Financiero Popular y Solidario, Universidad de Economía y Ecología Nürtingen-Geislingen de Alemania”, señala lo siguiente:

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo ayudar a resolver dos grandes problemas: los altos costos de transacción y la falta de servicios personales. Las nuevas tecnologías pueden llegar a más usuarios, permitiendo a las familias mejorar su calidad de vida a través de productos financieros que les permitan planificar, crear o desarrollar un negocio, invertir en educación, administrar riesgos e incluso ahorrar. Los desafíos que enfrenta un sector financiero convencional y de apoyo que utiliza servicios financieros digitales incluyen: equilibrar la seguridad y la experiencia del usuario, la importancia de proteger los datos personales y la privacidad, y establecer normas y pautas claras y sólidas.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Salas (2022) “Los factores de éxito y la inclusión financiera en el BN – Macro Región V Arequipa, 2021, Universidad César Vallejo”, señala lo siguiente:

El objetivo de este estudio es analizar la relación entre los factores de éxito y la inclusión financiera en BN - Macrorregión V Arequipa, 2021. Los métodos utilizados son cuantitativos, de tipos básicos y modelos no experimentales con correlaciones transversales descriptivas. Se utilizó un cuestionario para recolectar información sobre

las variables de estudio; e inclusión financiera a través de métodos de encuestas, formularios de Google, correo electrónico y aplicaciones de WhatsApp. Se concluyó que existe una correlación directa y significativa entre los factores de éxito de la BN Macro Región V Arequipa 2021 y la inclusión financiera.

Cubas & Mondragón (2022) “Inclusión financiera y pobreza en el Perú, 2010 – 2019, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo”, señala lo siguiente:

El objetivo general de la presente investigación es determinar la contribución de la inclusión financiera a la reducción de la pobreza institucional en el Perú entre 2010 y 2019. Los resultados muestran evidencia que respalda la hipótesis general de la investigación de que la inclusión financiera contribuyó a la reducción de la pobreza en las instituciones peruanas entre 2010 y 2019. El nivel de significación es del 1%. En cuanto a las variables de control, también se encontró que mayores niveles de crecimiento económico y promedio de años de escolaridad están asociados con la reducción de la pobreza.

Allan (2021) “La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima”, señala lo siguiente:

El objetivo de este trabajo de investigación es hacer que la transformación digital impulsada por los avances tecnológicos afecte al sector financiero, con la entrada de nuevos modelos de negocio como Fintech y Bigtech, que compiten con éxito ofreciendo productos financieros con potencial disruptivo. La banca digital es una fusión de la banca tradicional e internet, brindando servicios bancarios a través de sitios web o aplicaciones móviles. La integración de los servicios financieros en el ecosistema digital es un desafío para los bancos tradicionales, que deben evolucionar para responder al entorno cambiante. La banca digital juega un papel importante en la inclusión financiera al brindar a más peruanos acceso a servicios innovadores y estimular el crecimiento económico.

Bracamonte (2020) “Responsabilidad social bancaria y su influencia en la competitividad en el banco continental, sede Tacna, año 2019, Universidad Privada de Tacna”, señala lo siguiente:

El propósito de este trabajo de investigación es determinar cómo la responsabilidad social de los bancos incide en la competitividad del Banco Continental, sede Tacna, 2019. Actualmente los tipos de investigación son básicos. El diseño de la investigación es no experimental, transacciones causalmente explicadas. La muestra estuvo conformada por los usuarios del Banco Continental, 384 en total. Se ha confirmado que la responsabilidad social de los bancos tiene un impacto significativo en la competitividad de Tacna sede Banco Continental en el 2019, ya que la prueba pseudo-R-cuadrada explicó el nivel de impacto de la variable responsabilidad social bancaria en la competitividad con un 72% de la variable competitividad según Nagelkerke - indicador.

Granados (2017) “Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión financiera en la región Junín – el caso del Banco de la Nación macro región III Huancayo, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo”, señala lo siguiente:

El objetivo fue determinar el impacto de los productos y servicios financieros en la inclusión financiera de los usuarios BN Macro Región III Impacto – Huancayo. Los métodos utilizados son científico, inductivo-deductivo, analítico-sintético. El estudio es fundamental, explicativo, con un diseño experimental transversal causal, y los métodos de investigación utilizados son cuantitativos. En este estudio se utilizaron escalas de actitud sobre productos, servicios financieros e inclusión financiera con buena confiabilidad y validez obtenidas a través de un muestreo aleatorio simple.

Prada (2017) “Innovación en los servicios prestados por una empresa tecnológica intensiva en conocimiento al sector financiero: estudio de caso, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima”, señala lo siguiente:

El objetivo del presente trabajo de investigación es explorar e implementar los servicios que ofrecen las empresas TIC de innovación, conocimiento en profundidad basado en el análisis de cuatro proyectos exitosos que han sido implementados y están siendo utilizados actualmente por los clientes de JP Consulting. Luego de realizar la investigación, se realizaron algunas conclusiones y recomendaciones acerca de las innovaciones creadas por JP Consulting en base a la teoría descrita en esta investigación.

Asimismo, en la conclusión del trabajo, se estableció que las organizaciones investigadas crearon innovaciones en sus proyectos implementados, mejorando la innovación de cada proyecto y, en algunos casos, también de los clientes.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Innovación de servicios financieros

2.2.1.1 Definición

“Impulsada por la innovación tecnológica, la industria bancaria y financiera está experimentando cambios importantes, y los consumidores están adoptando cada vez más productos y servicios financieros digitales.”(Florez & Ricra, 2020).

La tecnología está impulsando algunos de los procesos más disruptivos y transformadores en el sector financiero, impulsados por la pérdida de intermediarios de la cadena de valor ante los modelos de negocio de Internet y los ecosistemas habilitados para dispositivos móviles.

Robayo (2017) señaló que los servicios financieros se pueden definir como el proceso de obtención de bienes financieros, es decir, las transacciones realizadas para obtener bienes financieros. Se refiere a todas las acciones realizadas para servir a los clientes.

“El sistema bancario es importante del sistema financiero, y en algunas economías, como los países latinoamericanos, es incluso el factor dominante.” (Ortiz, 2022).

El papel del sistema financiero en este desarrollo está tradicionalmente relacionado con la provisión de recursos monetarios. “Toma ahorradores y los pone en sus clientes. Sin embargo, en los últimos años el departamento ha asumido nuevas funciones, como el cobro de diversas tarifas por el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.”(Ortiz, 2022).

Pedroni et al. (2022) explica que “El sistema financiero tiene un papel más amplio

que la provisión de recursos, y con la aplicación de métodos modernos, el sistema financiero aumentará la eficiencia y la productividad, contribuyendo así al crecimiento económico”. (p.87)

Estos roles se expresan en funciones, y luego en productos financieros que son ofrecidos a los clientes.

Allan (2021), expresan las funciones que cumplen las instituciones financieras.

- a) El sistema financiero moviliza ahorros, proporciona a los ahorradores diferentes productos de ahorro en función de sus proyecciones de gasto futuro. El sistema financiero ayuda a distribuir ahorros a quienes no tienen la capacidad logística para atenderse. Utilizar la infraestructura y los territorios para recibir ahorros y préstamos.
- c) La gestión financiera reduce el riesgo de cada ahorrador al diversificar los activos entre diferentes oportunidades de inversión.
- d) La gestión financiera genera ingresos al permitir que los ahorristas accedan a sus ahorros a lo largo del tiempo, mientras que los intermediarios financieros apoyan con fondos proyectos de largo plazo.
- e) Los intermediarios financieros facilitan la gestión de riesgos al monitorear a los prestatarios y gerentes de las empresas que reciben crédito.

Estas funciones ayudan significativamente a los ahorristas considerando que hay una diversidad de clientes en el país.

Los mercados crediticios de Perú no son homogéneos, sino más bien segmentados. Según la teoría de la organización industrial, cada segmento de mercado tiene sus propias reglas de juego, y la heterogeneidad de las actividades crediticias permite definir diferentes segmentos de mercado según las características alcanzadas por las personas. Algunas de las características clave utilizadas en la definición de segmentos de mercado son:(Cruz & Quisiyupanqui, 2018).

2.2.1.2 Productos y servicios financieros

De acuerdo a Granados (2017) “Un producto financiero se puede definir como un servicio que satisface las necesidades de financiamiento externo de una empresa y se entrega en nombre de una institución financiera.”

a) Servicios financieros:

“Los servicios financieros son servicios que necesita un grupo de personas que obtienen ganancias de otro grupo de personas que lo necesitan. En general, los servicios financieros respaldan y suelen ir acompañados de productos financieros.”(Robayo, 2017).

b) Servicios financieros:

a) Seguros: Un contrato de seguro, es un contrato en el que la compañía de seguros se obliga a que la compañía de seguros compense al asegurado con cargo a la prima del seguro por las pérdidas causadas al asegurado caso de accidente de acuerdo con el riesgo del seguro del límite pactado rentas u otros beneficios pactados. (p.92)

c) Ahorro:

“Esta es una cuenta disponible para personas físicas y jurídicas en la que puede recibir dinero mediante cheque a través de nuestra red de agentes a nivel nacional. Se aceptan efectivo, cheques del mismo banco, otros depósitos bancarios y transferencias bancaria”.

c) Servicios:

- Tarjetas de débito

“Su finalidad es retirar dinero de un cajero automático sin acudir a una entidad financiera.” (Hernández, 2022).

“Para ello, debe tener una cuenta con tarjeta de crédito y un buen saldo, ya que el préstamo es independiente, por lo que debe haber dinero en dicha tarjeta.

Cuánto dinero se puede retirar de una cuenta conjunta”.(Hernández, 2022).

- Tarjetas de crédito

Entre sus principales funciones se encuentra la realización de compras con la ayuda de pagos aplazados o fraccionados, aunque en algunos casos también se puede utilizar como tarjeta de débito (Salas, 2022).

- Tarjeta de alimentación o prepago

Esta tarjeta se recarga con dinero en una sucursal bancaria y permite pagar en diferentes instituciones hasta que se agote el dinero o hasta que se agote el banco).

- Compensación por Tiempos de Servicio – CTS

Este es un depósito hecho por su empleador de acuerdo con la ley. Su objetivo principal es gestionar el riesgo de terminación del empleo y la consiguiente pérdida de ingresos.

- Cheques

“Como emisor de documentos de pago, la persona jurídica del banco (girador) debe pagar una cierta cantidad al destinatario (persona física o jurídica), y todo el dinero se retirará de la cuenta del pagador; el cajón original y el destinatario son el mismo tipo que intenta retirar dinero de su cuenta corriente”.(Ortiz, 2022).

- Transferencias bancarias

“En estas operaciones, el pagador (persona física o jurídica) instruye a su banco para que transfiera dinero al receptor (otra cuenta de un tercero) para que sea debitado de su cuenta, la cual puede estar ubicada en la misma institución o en otra institución unidad financiera”(Prada, 2017).

2.2.1.3 Características de los servicios financieros

Allan (2021) mencionó que, debido a la naturaleza de los productos y servicios

financieros, puede ser difícil para los clientes evaluar los servicios financieros. Las características de los servicios financieros son:

- a. Intangibilidad. A diferencia de los bienes como objetos, los servicios son comportamientos, promesas, información y derechos. (p.85)
- b. Inseparabilidad. La calidad de un servicio financiero se caracteriza por su regularidad. (p.85)
- c. Heterogeneidad. El catálogo de productos y servicios financieros es extenso. Los clientes tienen limitaciones significativas para comprender las características financieras de las ofertas ampliamente disponibles y luchan incluso por comprender sus propias necesidades financieras. (p.86)
- d. Confianza. Los compradores fidelizados compran garantías ocultas y características como la talla, la imagen y la edad del comprador. Los consumidores tienen altos costos de investigación y no pueden darse el lujo de experimentar. (p.86)
- e. Flujos de información en un doble sentido. Los clientes recopilan información para evaluar y confirmar o corregir sus opiniones iniciales, a diferencia de las instituciones financieras que recopilan información de los clientes relacionada con su comportamiento como consumidores y clientes. (p.87)

2.2.1.4 Principales consecuencias de las innovaciones tecnológicas en el sistema bancario

De acuerdo a Prado (2021).

- “La innovación tecnológica es uno de los principales motores del cambio. Refleja la adaptación del sistema financiero al nuevo panorama competitivo de las últimas décadas. Es una parte integral del cambio estructural y un factor estratégico importante.

- El continuo desarrollo de las tecnologías de la información promueve el crecimiento, la estabilidad y la eficiencia de la industria bancaria, logrando así objetivos estratégicos como la reducción de costos, la agilidad operativa y la innovación de productos y servicios.
- Como resultado, los avances tecnológicos cambian constantemente los procesos y productos, lo que nos permite expandir geográficamente y temporalmente nuestros servicios a nuestros clientes.

2.2.1.5 Importancia de los servicios bancarios

“Las instituciones bancarias también juegan un papel importante informando las políticas monetarias y crediticias de los gobiernos o bancos centrales a otras economías a través de sus actividades de depósito y préstamo, así como su papel en los sistemas de pago nacionales.”(Florez & Ricra, 2020).

La importancia del sistema bancario en la economía es comprensible, porque el crecimiento económico y el bienestar social de cualquier país depende en gran medida de su éxito.

2.2.1.6 Ventajas y desventajas de los servicios bancarios

“Informar a los clientes y empresas bancarias sobre sus fortalezas y debilidades para comprender mejor el impacto de los servicios bancarios (productos y servicios financieros)”.(Granados, 2017).

2.2.1.6.1 Ventajas y desventajas para el usuario

Tiene muchas ventajas y beneficios para sus clientes, ya que es muy útil para realizar todo tipo de transacciones financieras como:

Una cuenta de ahorros puede ayudarlo a lidiar con gastos inesperados. Además, puede asegurarse de que sus depósitos estén protegidos por servicios de protección de calidad. “Algunos economistas creen que el dinero no necesita poder adquisitivo. No hay

reducción del tipo de cambio, que actúa como herramienta para ajustar la tasa de inflación.”(Prado, 2021).

“La importancia de comprar y vender divisas en euros, la importancia de comprar y vender divisas brinda a los clientes la confianza de que su dinero está seguro sin temor al fraude.”(Vizcarra, 2021).

“Otra ventaja es que todos los bancos minimizan los costos de cuentas corrientes o servicios de nómina ofrecidos a instituciones públicas o privadas que deseen pagar a sus empleados, el monto acumulado que cada empleado aporta a la empresa y el empleado depositando salario pagando en banco o entregando sobre su tarjeta de pago, cualquiera puede ir a uno de los muchos cajeros automáticos tanto dentro como fuera de la sucursal para pagar sin la molestia de hacer cola en el banco. No veo la necesidad de continuar con las negociaciones.”(Bendezu, 2019).

Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los servicios bancarios tienen sus ventajas. “Sin embargo, existen vacíos en la orden de supervisión y las normas de supervisión establecidas en la ley general de bancos. Los más comunes son aquellos cuyas cuentas corrientes no cobran intereses.”(Prado, 2021).

2.2.2 Inclusión financiera

2.2.2.1 Definición

Según SBS (2017) define a la inclusión financiera y acceso a servicios financieros de calidad por parte de todos los grupos de población. Este concepto incluye los siguientes aspectos:

- Acceso: “Infraestructura relacionada con la disponibilidad de servicios e infraestructura de entrega y la provisión de servicios de calidad disponibles para los ciudadanos”.
- Uso: La frecuencia e intensidad del consumo de productos y servicios financieros por parte de las personas.

- Calidad: se refiere a la disponibilidad de recursos financieros y servicios que satisfagan las necesidades de la comunidad”.

“La inclusión financiera brinda acceso a servicios financieros regulados a grupos económicamente marginados o desatendidos (como grupos de bajos ingresos, rurales y/o indocumentados) ayuda a fortalecer los esfuerzos contra el lavado de dinero.”(Pedroni et al., 2022).

2.2.2.2 Objetivo de la inclusión financiera

- a) Mejorar y aumentar la confianza en el sistema financiero a todos los niveles. Para hacer esto, necesitamos aumentar las oportunidades y las oportunidades económicas de nuestros ciudadanos. “Con esto en mente, crear un sistema integral de comunicación lingüística, crear mecanismos que faciliten el acceso y uso de los servicios financieros.”(García, 2022).
- b) Necesitamos un conjunto de servicios financieros que sea relevante y satisfaga las necesidades de los usuarios y ciudadanos.
“Esto incluye restaurar la cobertura del canal, equipar los canales con características innovadoras y prácticas, así como restaurar la accesibilidad y la asequibilidad. Proporcionar limpieza y suministros financieros fluidos, seguros, eficientes y flexibles.”(Cubas & Mondragón, 2022).
- c) “Proteger y reducir el uso de la información, fortalecer las instituciones de crédito, utilizar más sistemas de información, utilizar mejores métodos de comercialización, fortalecer los sistemas de preparación para desastres y coordinar el sistema de gestión con los nuevos procesos.”(Jaramillo, 2017).
- d) “Habilitar, implementar y mejorar los sistemas digitales, la comunicación, las tecnologías digitales y la seguridad digital de la infraestructura y los servicios de comunicación para aumentar la cobertura de los servicios financieros y garantizar su disponibilidad en todos los sectores de la sociedad.”(Lazo,

2019).

- e) “La selección del trabajo adecuado de las unidades de gestión financiera del gobierno de acuerdo con la administración pública, su trabajo y la gestión de las organizaciones que necesitan mejorar su trabajo, el funcionamiento del sistema de coordinación entre el gobierno y las organizaciones privadas.”(Lazo, 2019).

2.2.2.3 Naturaleza multidimensional de la inclusión financiera: acceso, uso y calidad

“Los diferentes aspectos de la inclusión financiera incluyen aspectos tanto del lado de la oferta como de la demanda de los instrumentos financieros, siendo los factores clave el acceso y el uso y, más recientemente, la calidad o naturaleza del acceso y el uso.”(Cuanalo et al., 2022).

Por lo tanto, aquellos que están excluidos del sector financiero formal claramente carecen de oportunidades porque no pueden encontrar instrumentos y servicios financieros que se adapten a sus necesidades. La falta de acceso a menudo se cita como una de las barreras o limitaciones que contribuyen al estrés del sector financiero.

“Las limitaciones o barreras suelen ser geográficas (áreas rurales remotas o dispersas), socioeconómicas (por ejemplo, altos costos, género, discriminación étnica u otra) y oportunidades (falta de garantías o redes bien conectadas). Estas restricciones pueden clasificarse además como barreras de precios (servicios financieros demasiado caros), barreras de información (asimetrías crediticias que impiden el procesamiento de contratos) y barreras de precios de productos y servicios (a pesar de la demanda de algunos grupos).”(Pedroni et al., 2022).

Sobre el uso: si la decisión de no usar los servicios financieros está determinada por preferencias provisionales y oportunidades de inversión, entonces la falta de uso de los servicios financieros por parte de algunas personas no es necesariamente un problema”(Prado, 2021).

“Aunque todavía no existen indicadores específicos, su marco de medición incluye diversidad y escalabilidad de productos, diversidad y sustituibilidad de servicios financieros, regulación de servicios y productos, y financiación al consumo. Se acordó que el aspecto del servicio debería ser cubierto política de conservación y educación financiera”.(Cubas & Mondragón, 2022).

2.2.2.4 Teoría de la inclusión financiera

Según Bamberger (2014), cita las teorías de la inclusión financiera según:

a) Según el Banco Mundial - BM

“El acceso a los servicios financieros juega un papel fundamental en el desarrollo de cualquier economía, ya que promueve el crecimiento económico y reduce la pobreza.”(Salas, 2022).

Los sistemas financieros inclusivos ayudan a los pobres a hacer frente al daño económico que enfrentan, desde enfermedades y accidentes, hasta robos y desempleo. La inclusión financiera permite a las personas, especialmente a aquellas con recursos limitados, ahorrar y pedir prestado para crear riqueza e invertir en iniciativas educativas y empresariales.

“Para obtener más información sobre cómo hacer que los servicios financieros estén disponibles para todos, el Banco Mundial (BM) lanzó su Base de datos financiera global en abril gestionar ahorros, préstamos, pagos y riesgos.”(Bendezu, 2019).

b) Según la Corporación Andina de Fomento - CAF

El acceso a la ayuda financiera es un factor clave en el desarrollo económico y la salud humana. A su vez, estos servicios brindan a las familias ahorros y préstamos que les permiten administrar mejor sus necesidades de gasto.(Granados, 2017).

“El acceso a la tecnología de pago con tarjeta de crédito y débito, cuentas

corrientes, transferencias electrónicas y otros métodos es fundamental para agilizar las transacciones, ya que reduce el tiempo de procesamiento de las transacciones y mejora la seguridad.”(Cruz & Quisiyupanqui, 2018).

A través de estos importantes pasos, los servicios financieros pueden contribuir a la acumulación de recursos físicos y humanos, así como al patrimonio familiar y al desarrollo sostenible. “Sin embargo, el desarrollo de estos mercados no siempre responde a las necesidades y demandas de la economía.”(Bendezu, 2019).

c) Según el Center for Financial Inclusion at Action International

“El acceso a los servicios financieros se está convirtiendo en una preocupación mundial. El G-20 ha formado un grupo de expertos para considerar aumentar la inclusión financiera las Naciones Unidas ha designado a la reina máxima de los países bajos como enviada especial para la integración financiera. Los políticos de la India a Brasil, a México están imprimiendo panfletos y organizando mítines para proporcionar más puestos de trabajo para las masas.”(Salas, 2022).

Por lo tanto, el Centro de Inclusión Financiera de Acción Internacional brinda una definición y visión con objetivos importantes en todas estas áreas que pueden motivar a los líderes en el camino hacia la inclusión financiera.”(Ortiz, 2022).

d) Según el Centro de Estudios Económicos para Latinoamérica (CEPAL)

“Una mejor gestión financiera es esencial para el crecimiento económico y la reducción de la pobreza. Esto se debe a las fallas del mercado financiero, como las asimetrías de información (que crean decisiones adversas y riesgo moral), los costos de transacción (que conducen a la ejecución hipotecaria) y las instituciones débiles (obligadas a aumentar el consumo de dinero) es apremiante, especialmente para ayudar a las familias de bajos ingresos, finanzas y pequeñas empresas.”(Salas, 2022).

La importancia del impacto de los servicios financieros en el desarrollo nacional

está bien documentada en estudios económicos, que muestran una relación positiva entre la inclusión financiera y el crecimiento económico.

2.2.2.5 Productos y servicios financieros del BN

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

- Servicios bancarios para el sistema financiero.
- Servicios de cobro por cuenta de acreedores fiscales.
- Realizar transacciones en las cuentas de los pequeños bancos del Tesoro público por delegación.
- Tiene el rol de agente financiero del Estado peruano.
- Prestar servicios bancarios a solicitud de los titulares del sistema financiero, actuando como suscriptores del sistema financiero.
- Aceptar aportes laborales de particulares y colectivos.
- Recibir ahorros de individuos y grupos.
- Proporcionar préstamos además de otras instituciones financieras.
- Ofrece un préstamo único a peruanos con estatus de trabajador o jubilado.
- Emite dinero electrónico, como un instrumento de inclusión financiera, según la Ley N° 29985.

2.2.2.6 Desafíos de la inclusión financiera en el Perú

De acuerdo a Florez & Ricra (2020).

El Perú es uno de los países de la región con menores niveles de inclusión financiera. Los problemas a superar sobre la inclusión financiera son:

1. Préstamos emitidos por otras instituciones financiera.
2. Se encontró que la cobertura y concentración del sistema financiero no es suficiente - 44% de 1046 áreas en todo el país sin bancos, oficinas de

agentes o cajeros automáticos; El 30% de los casos tenían solo un tipo de sitio de tratamiento (generalmente agente o cajero)”.

3. Sistema financiero centralizado, pobre acceso a zonas rurales, alto índice de pobreza y baja densidad de puntos de servicio autorizados. “Mientras el 57 por ciento de Lima cuenta con oficinas bancarias y cajeros automáticos, llega al 12 por ciento en Huancavelica y Ayacucho al 9%.
4. La pérdida de acceso a los sistemas financieros genera costos de transacción adicionales. «Para cobrar, los usuarios del programa tienen que manejar 5 horas en total, lo que significa 20 soles extra o el 10% del monto enviado.
5. La expansión geográfica de los puntos de servicio y el declive del sistema financiero no continuaron, sino que lo llevaron a zonas pobres, remotas y escasamente pobladas. Falta de cobertura de electrificación y telecomunicaciones, fundamentales para la conectividad y la superación de barreras geográficas de acceso y costos. “Además, planean aprovechar la proliferación de tecnologías móviles y digitales para hacer que la banca sea más accesible para los usuarios a través de plataformas familiares.
6. “Hay algunos grupos vulnerables que utilizan canales informales para actividades financieras, aunque corren un mayor riesgo debido a las tasas de interés más altas y los costos de endeudamiento más altos.”
7. “La falta de implementación de programas de educación financiera, así como la falta de conocimiento y confianza es un obstáculo importante para encontrar trabajos financieros en Perú.

2.2.2.7 Importancia de la inclusión financiera

La inclusión financiera consiste principalmente en mejorar el bienestar de las personas y crear oportunidades.

“Esta realidad impacta a los trabajadores y las familias, evoluciona las matrices productivas y genera un crecimiento económico que trasciende las economías locales y nacionales.”(Pedroni et al., 2022).

2.2.2.8 Dimensiones de la inclusión financiera

De acuerdo a Bendezu (2019)

A continuación, tenemos las siguientes dimensiones de inclusión financiera y puede ser definida:

a) Acceso

“Este factor está relacionado principalmente con la capacidad existente para utilizar los servicios y productos financieros disponibles que ofrecen las instituciones públicas.” (p.84).

b) Uso

El uso demostrado por la aceptación de los servicios bancarios mejora la sostenibilidad y la profundidad del uso de los productos/servicios financieros. (p.86)

c) Calidad

“Este indicador mide la naturaleza y profundidad de la relación entre los consumidores y los proveedores de servicios financieros, las alternativas disponibles y el nivel de conocimiento de estas alternativas y sus implicaciones.” (p.86)

d) Bienestar

“Este aspecto significa satisfacer las necesidades de los usuarios de acuerdo con sus deseos y expectativas”. (p.86)

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

a) Inclusión financiera

“El proceso de garantizar que los grupos vulnerables, como los grupos más vulnerables y de bajos ingresos, tengan acceso a servicios financieros y crédito adecuado cuando lo necesiten.”(Carballo, 2020).

b) Innovación de los servicios bancarios

“La innovación es una parte importante de las conversaciones comerciales de las instituciones financieras, y la palabra "innovación" es uno de los términos más utilizados cuando se habla de estrategia, productos, ofertas, canales y más.”(Pedroni et al., 2022).

c) Acceso

“Este es el alcance de los servicios financieros en áreas de atención de emergencia y/o áreas de desarrollo.”(Lazo, 2019).

d) Uso

“Esta dimensión muestra cómo los usuarios utilizan los servicios financieros a lo largo del tiempo.”(Cubas & Mondragón, 2022).

e) Calidad

“La calidad es una medida de la relevancia de un producto o servicio financiero para las necesidades del estilo de vida del consumidor.”(Jaramillo, 2017).

f) Bienestar

“Es un estado de satisfacción personal, conveniencia y comodidad que permite a los usuarios prestar atención a un determinado producto o servicio.”(Vizcarra, 2021).

g) Innovación enfocada en el cliente

“La innovación centrada en el cliente es lo que los clientes quieren y desean, los clientes de hoy están acostumbrados a una experiencia de inmediatez, agilidad, rapidez y sencillez para poder alcanzar sus objetivos más rápido.”(Prado, 2021).

h) Innovación enfocada en el mercadeo

“La innovación de marketing es la introducción de tecnologías, métodos o programas nuevos o significativamente mejorados en la estrategia, el posicionamiento, la distribución o las ventas; comunicación, promoción o publicidad; políticas de precios”.(Robayo, 2017).

i) Innovación enfocada en la tecnología

“Es el cuerpo de teoría y tecnología que permite la aplicación práctica del conocimiento científico se aplica a un determinado sector o producto, es el conjunto de herramientas y procedimientos que se estiman necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.”(García, 2022).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE ESTUDIO

Tipo de estudio: Básica pura o fundamental; ya que busca contrastar teoría versus hechos de la realidad, a fin de crear nuevo conocimiento.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es relacional, porque busca medir la covarianza entre las variables innovación de los servicios bancarios; y, la inclusión financiera.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se realizó una investigación transversal referido a un período de tiempo determinado. Asimismo, corresponde a un estudio no experimental, ya que no se manipulo la variable 1.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.4.1 Población

Se ha considerado una población de 59075 usuarios que utilizan los servicios de la banca digital durante el período de estudio en la oficina principal del BN de Tacna.

3.4.2 Muestra

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2}{4(n-1)e^2 + Z^2}$$

Donde:

N= Población

n= Muestra provisional

Z=Nivel de confianza

E= 0,05 (precisión o margen de error)

Procedimiento:

$$n = \frac{59075 * 1,96^2}{4(59075 - 1)0,05^2 + 1,96^2}$$

$$n = \frac{226,942.52}{594,5816}$$

$$n = 381,68$$

$$n = 382 \text{ usuarios}$$

3.4 INSTRUMENTOS

a) Técnicas

Para esta investigación la técnica que se usó como estrategia para su aplicación fue la encuesta para ambas variables.

b) Instrumentos

Se emplearon los siguientes instrumentos para el desarrollo de la investigación:

A) Ficha Técnica: Innovación de servicios bancarios

- Nombre del instrumento: Innovación de servicios bancarios
- Autor: (OECD, 2015)
- Tipo de instrumento: Cuestionario.
- Población: usuarios de la banca digital.
- Número de ítems: 21

- Dimensiones:3
- Aplicación: Vía online mediante formulario de Gmail
- Tiempo de administración: 20 minutos
- Normas de aplicación: Mediante consentimiento informado
- Escala: De Likert.

A) Ficha Técnica: Inclusión financiera

- Nombre del instrumento: Inclusión financiera
- Autor: (Pedroni et al., 2022).
- Tipo de instrumento: Cuestionario.
- Población: usuarios de la banca digital.
- Número de ítems: 32
- Dimensiones:4
- Aplicación: Vía online mediante formulario de Gmail
- Tiempo de administración: 20 minutos
- Normas de aplicación: Mediante consentimiento informado
- Escala: De Likert.

B) Validez del cuestionario

La validez del Cuestionario se realizó mediante el análisis factorial confirmatorio a fin de determinar la validez de estructura interna de los instrumentos a emplear para recabar información sobre las variables de estudio.

Tabla 1*Medida de bondad de ajuste de la Escala Innovación de servicios bancarios*

Medida de bondad de ajuste	Índice alcanzado	Criterio	Valores
X2/GL	0,25	$\leq 3,00$	Aceptable
TLI	0,83	$\geq 0,90$	Aceptable
CFI	0,82	$\geq 0,90$	Aceptable
SRMR	0,02	$\leq 0,08$	Aceptable

Los resultados alcanzados por los índices de bondad de ajuste indican que existe adecuado índice de validez de estructura interna del constructo para la Escala Innovación de servicios bancarios, lo que permite su aplicación.

Tabla 2*Medida de bondad de ajuste de la Escala inclusión financiera*

Medida de bondad de ajuste	Índice alcanzado	Criterio	Valores
X2/GL	0,27	$\leq 3,00$	Aceptable
TLI	0,86	$\geq 0,90$	Aceptable
CFI	0,80	$\geq 0,90$	Aceptable
SRMR	0,02	$\leq 0,08$	Aceptable

Por lo tanto, existe adecuado índice de validez de estructura interna del constructo para la *Escala inclusión financiera*, determinando su aplicación.

C) Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de los datos del cuestionario

Se empleó el Alpha de Cronbach y el Omega de McDonald, los que se muestran a continuación:

a) Variable: Innovación de servicios bancarios

a.1) Análisis de fiabilidad por el coeficiente del Alpha de Cronbach y McDonald

Tabla 3

Análisis de fiabilidad de la Escala Innovación de servicios bancarios

	Cronbach's	McDonald ω
scale	0,870	0,892

El índice obtenido por el coeficiente de Cronbach es de 0,870; El coeficiente de McDonald's para la herramienta Escala de Innovación del Servicio Bancario es de 0,892, con un total de 5 dimensiones y 22 ítems, y el índice resultante es cercano a 1, lo que hace que la herramienta sea confiable.

b) Variable: Inclusión financiera

b.1) Análisis de fiabilidad por el coeficiente del Alpha de Cronbach y McDonald

Tabla 4

Análisis de fiabilidad de la Escala inclusión financiera

	Cronbach's	McDonald's ω
scale	0,870	0,882

El índice obtenido por el coeficiente de Cronbach es de 0,870; El coeficiente de la escala de inclusión financiera de McDonald's es de 0,882, con un total de 4 dimensiones, un total de 21 ítems, y el índice resultante es cercano a 1, lo que hace que la herramienta sea confiable.

3.5 TRATAMIENTO DE DATOS (ANÁLISIS ESTADÍSTICOS)

La tecnología de procesamiento de datos fue mediante el software SPSS 26 para la tabulación de datos. El análisis de datos utilizó estadísticas descriptivas para analizar un conjunto de datos y describir adecuadamente sus características. Además, las estadísticas inferenciales se utilizan para realizar pruebas de normalidad y comparaciones de hipótesis.

CAPÍTULO IV

LOS RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El levantamiento de datos se realizó del 10 al 30 de noviembre del 2022, para ello en primer lugar se solicitó permiso a la institución, materia de investigación, seguidamente se aplicó los instrumentos a la muestra de estudio, empleando para ello el formulario de Google Forms.

4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los hallazgos encontrados fueron presentados mediante tablas y figuras consignando para ello las cantidades mediante números y de forma porcentual, a fin de describir los resultados de la aplicación de los instrumentos de medición. Asimismo, para comprobar las hipótesis de estudio se aplicaron pruebas estadísticas como la prueba de normalidad y coeficientes de correlación para medir la relación entre las variables de estudio.

4.3 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.3.1 Análisis, e interpretación de resultados de la variable: Innovación de los servicios bancarios

A continuación, se presentará información detallada de los resultados encontrados según variables, dimensiones e indicadores; así como los niveles determinados por cada caso.

4.3.1.1 Resultados de la dimensión 1: Capacidad de innovación enfocada en el cliente

Tabla 5

Capacidad de innovación enfocada en el cliente

N	Reactivos	Valores	Sujeto	%
1	Se presentan a los clientes soluciones únicas que tal vez no hayan considerado.	Nunca	60	15,7
		Casi nunca	70	18,3
		A veces	158	41,4
		Casi siempre	54	14,1
		Siempre	40	10,5
		Total	382	100,0
2	Se presentan soluciones innovadoras a nuestros clientes.	Nunca	65	17,0
		Casi nunca	81	21,2
		A veces	125	32,7
		Casi siempre	61	16,0
		Siempre	50	13,1
		Total	382	100,0
3	Se resuelven los problemas del cliente de maneras muy innovadoras.	Nunca	62	16,2
		Casi nunca	140	36,6
		A veces	74	19,4
		Casi siempre	56	14,7
		Siempre	50	13,1
		Total	382	100,0
4	Se proporcionan ideas y soluciones innovadoras a los clientes.	Nunca	48	12,6
		Casi nunca	158	41,4
		A veces	73	19,1
		Casi siempre	58	15,2
		Siempre	45	11,8
		Total	382	100,0
5	Se proponen nuevas ideas para ofrecer soluciones innovadoras a los problemas de nuestros clientes.	Nunca	75	19,6
		Casi nunca	100	26,2
		A veces	87	22,8
		Casi siempre	67	17,5
		Siempre	53	13,9
		Total	382	100,0

En la tabla se detalla los resultados de la dimensión 1: Capacidad de innovación enfocada en el cliente, en la que se halló que el 41,4 % de las personas señalan que “a veces” se presentan soluciones a los problemas presentados; el 32,7 % señalan que “a veces” se presentan soluciones innovadoras a los clientes; el 36,6 % señalan que “casi nunca” se resuelven los problemas de maneras muy innovadoras; el 41,4 % considera que “casi nunca” se proporcionan ideas y soluciones innovadoras a los clientes; y, el 26,2 % señala que “casi nunca” se proponen nuevas ideas para ofrecer soluciones innovadoras a los problemas de nuestros clientes.

Tabla 6*Capacidad de innovación enfocada en el cliente*

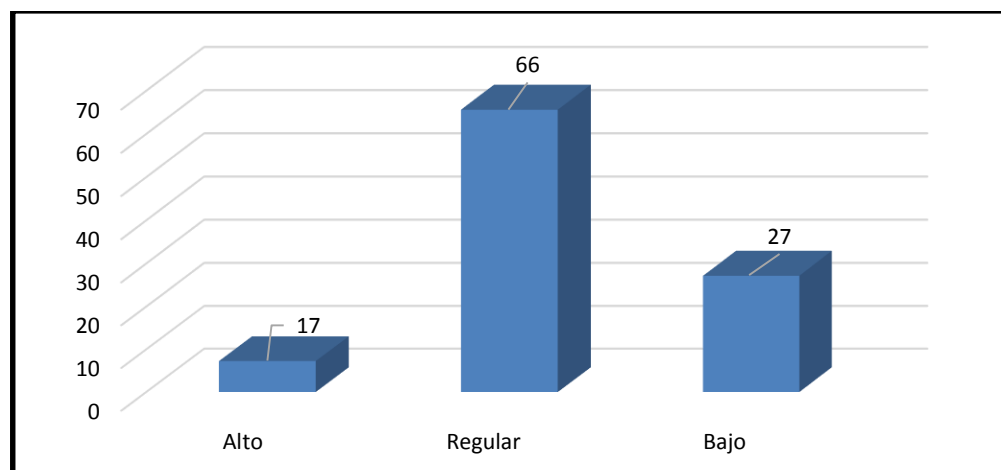
N	Reactivos	Valores	Sujeto	%
6	El banco está abierto a ideas no convencionales	Nunca	74	19,4
		Casi nunca	88	23,0
		A veces	125	32,7
		Casi siempre	55	14,4
		Siempre	40	10,5
		Total	382	100,0
7	Se proporciona a nuestros clientes servicios/productos que ofrecen beneficios únicos superiores a los de los competidores.	Nunca	65	17,0
		Casi nunca	94	24,6
		A veces	116	30,4
		Casi siempre	59	15,4
		Siempre	48	12,6
		Total	382	100,0
8	Se busca formas novedosas de abordar los problemas.	Nunca	78	20,4
		Casi nunca	120	31,4
		A veces	74	19,4
		Casi siempre	60	15,7
		Siempre	50	13,1
		Total	382	100,0
9	Se improvisa en nuevos métodos cuando no podemos resolver un problema usando métodos convencionales.	Nunca	51	13,4
		Casi nunca	128	33,5
		A veces	83	21,7
		Casi siempre	64	16,8
		Siempre	56	14,7
		Total	382	100,0
10	Se implementan nuevas ideas dentro de la institución	Nunca	75	19,6
		Casi nunca	100	26,2
		A veces	87	22,8
		Casi siempre	67	17,5
		Siempre	53	13,9
		Total	382	100,0
11	Son líderes en finanzas en proporcionar soluciones innovadoras.	Nunca	98	25,7
		Casi nunca	124	32,5
		A veces	64	16,8
		Casi siempre	47	12,3
		Siempre	49	12,8
		Total	382	100,0

La tabla muestra los resultados de la dimensión 1: Capacidad de innovación enfocada en el cliente, en la que se halló que el 32,7 % de las personas señalan que “a veces” el banco está abierto a ideas no convencionales; el 30,4 % señalan que “a veces” se proporciona a nuestros clientes servicios/productos que ofrecen beneficios únicos superiores a los de los competidores; el 31,4 % señalan que “casi nunca” se busca formas novedosas de abordar los problemas; el 33,5 % considera que “casi nunca” se improvisa en nuevos métodos cuando no podemos resolver un problema usando métodos

convencionales; y, el 26,2 % señala que “casi nunca” se implementan nuevas ideas dentro de la institución, el 32,5 % señala que “casi nunca” son líderes en finanzas en proporcionar soluciones innovadoras.

Figura 1

Nivel de capacidad de innovación enfocada en el cliente



Nota. La figura muestra el nivel de Capacidad de innovación enfocada en el cliente, producto de la aplicación del instrumento Escala Innovación de los servicios bancarios de (OECD, 2015)

La figura muestra el nivel de capacidad de innovación enfocada en el cliente. alcanza un nivel regular con un 66 %; el 27 % señala que es bajo; y, el 7 % indica que es alto. Por lo que se puede concluir que el nivel de capacidad de innovación enfocada en el cliente es regular.

4.3.1.2 Resultados de la dimensión 2: Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo

Tabla 7

Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo

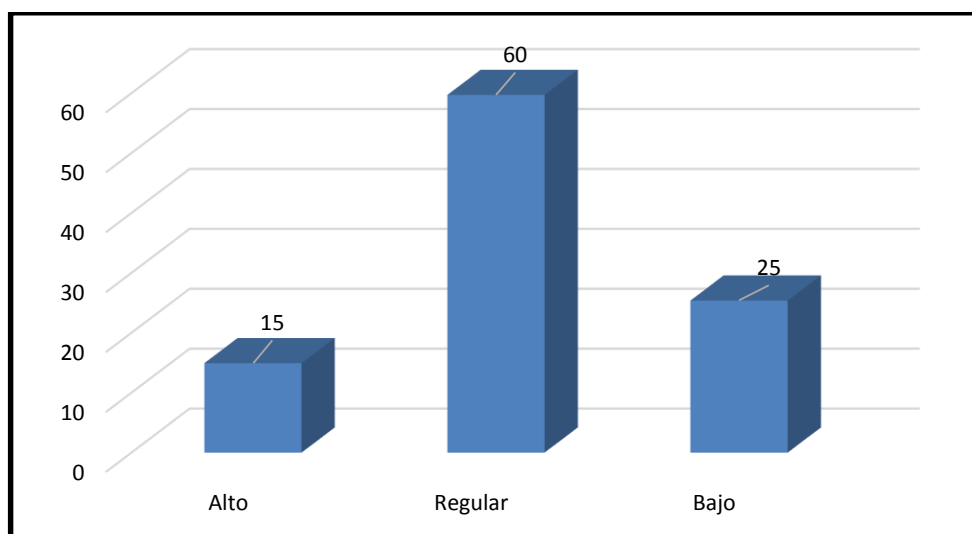
N	Reactivos	Valores	Sujeto	%
1	El banco piensa en nuevos eventos de marketing para promover nuestra empresa.	Nunca	72	18,8
		Casi nunca	86	22,5
		A veces	136	35,6
		Casi siempre	48	12,6
		Siempre	40	10,5
		Total	382	100,0
2	Se implementa nuevas estrategias de marketing que los competidores no utilizan actualmente.	Nunca	65	17,0
		Casi nunca	94	24,6
		A veces	116	30,4
		Casi siempre	59	15,4
		Siempre	48	12,6
		Total	382	100,0
3	Se desarrollan programas de marketing revolucionarios para el mercado financiero para nuestros servicios/productos.	Nunca	85	22,3
		Casi nunca	105	27,5
		A veces	79	20,7
		Casi siempre	63	16,5
		Siempre	50	13,1
		Total	382	100,0
4	Se innovan programas de marketing para mantenerse por delante del mercado financiero.	Nunca	71	18,6
		Casi nunca	118	30,9
		A veces	73	19,1
		Casi siempre	64	16,8
		Siempre	56	14,7
		Total	382	100,0
5	Se implementan programas de marketing innovadores.	Nunca	75	19,6
		Casi nunca	100	26,2
		A veces	87	22,8
		Casi siempre	67	17,5
		Siempre	53	13,9
		Total	382	100,0

Los hallazgos de la dimensión 1: Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo, determinaron que el 35,6 % de las personas encuestadas señalan que “a veces” el banco piensa en nuevos eventos de marketing para promover nuestra empresa; el 30,4 % señalan que “a veces” se implementa nuevas estrategias de marketing que los competidores no utilizan actualmente; el 27,5 % señalan que “casi nunca” se desarrollan

programas de marketing revolucionarios para el mercado financiero para nuestros servicios/productos; el 30,9 % considera que “casi nunca” se innovan programas de marketing para mantenerse por delante del mercado financiero; y, el 26,2 % señala que “casi nunca” se implementan programas de marketing innovadores.

Figura 2

Nivel de Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo



Nota. La figura muestra el nivel de Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo producto de la aplicación del instrumento Escala Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo de (OECD, 2015)

Los hallazgos determinaron el nivel de capacidad de innovación enfocada en el mercadeo presenta un nivel regular al obtener un índice del 60 %, el 25 % señala que es bajo; y, el 15 % indica que es bajo.

Concluyéndose que la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo presenta un nivel regular.

4.3.1.3 Resultados de la dimensión 3: Capacidad de innovación enfocada en la tecnología

Tabla 8

Capacidad de innovación enfocada en la tecnología

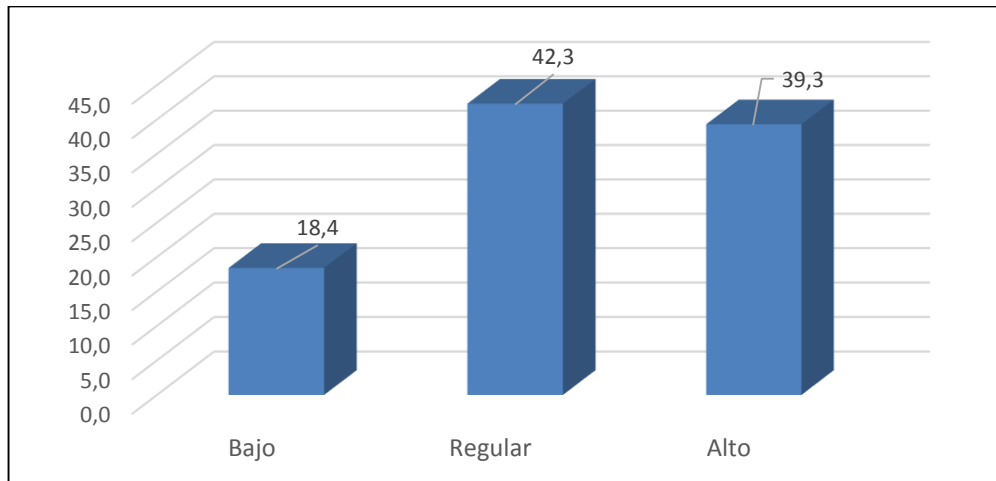
N	Reactivos	Valores	Sujeto	%
1	El banco innova con el nuevo software.	Nunca	85	22,3
		Casi nunca	94	24,6
		A veces	114	29,8
		Casi siempre	48	12,6
		Siempre	41	10,7
		Total	382	100,0
2	Se adopta la última tecnología en el mercado financiero.	Nunca	69	18,1
		Casi nunca	85	22,3
		A veces	110	28,8
		Casi siempre	63	16,5
		Siempre	55	14,4
		Total	382	100,0
3	Se innova con la nueva tecnología en el ámbito financiero.	Nunca	85	22,3
		Casi nunca	100	26,2
		A veces	83	21,7
		Casi siempre	63	16,5
		Siempre	51	13,4
		Total	382	100,0
4	Se introduce nuevos sistemas y tecnología integrada.	Nunca	71	18,6
		Casi nunca	118	30,9
		A veces	73	19,1
		Casi siempre	64	16,8
		Siempre	56	14,7
		Total	382	100,0
5	Se innova con software/tecnología para mantenerse por delante del mercado financiero.	Nunca	85	22,3
		Casi nunca	101	26,4
		A veces	74	19,4
		Casi siempre	68	17,8
		Siempre	54	14,1
		Total	382	100,0

La tabla detalla los resultados de la dimensión 1: Capacidad de innovación enfocada en la tecnología, en la que se halló que el 29,8 % de las personas señalan que “a veces” el banco innova con el nuevo software; el 28,8 % señalan que “a veces” se adopta la última tecnología en el mercado financiero; el 26,2 % señalan que “casi nunca” se innova con la nueva tecnología en el ámbito financiero; el 30,9 % considera que “casi nunca” se introduce nuevos sistemas y tecnología integrada; y, el 26,4 % señala que “casi

nunca” se innova con software/tecnología para mantenerse por delante del mercado financiero.

Figura 3

Nivel de Capacidad de innovación enfocada en la tecnología.



Nota. Nivel de Capacidad de innovación enfocada en la tecnología, según aplicación del instrumento Escala Innovación de los servicios bancarios de (OECD, 2015).

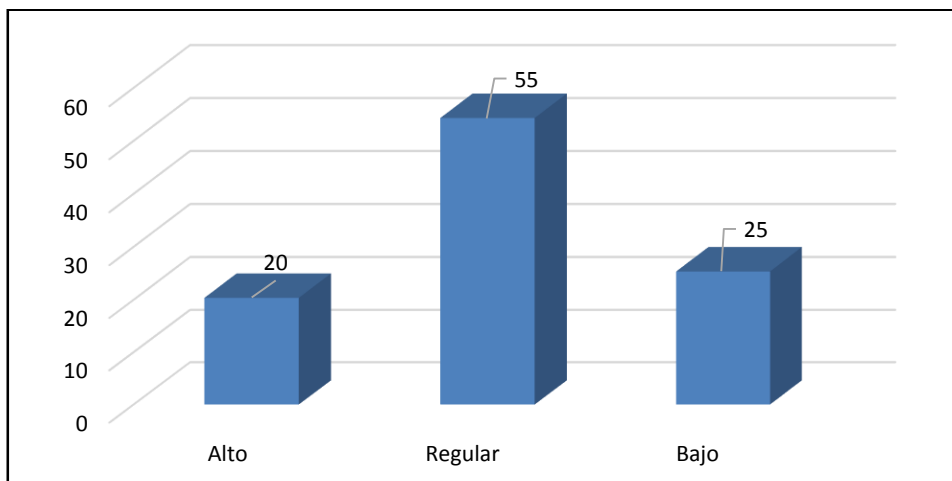
Comentario:

Los resultados muestran el nivel de capacidad de innovación enfocada en la tecnología el cual alcanza un nivel regular con un índice del 42,3 %, el 39,3 % señala que es alto; y, el 18,4 % señala que es bajo.

Concluyéndose la capacidad de innovación tecnológica presenta un nivel regular.

Figura 4

Nivel de innovación de los servicios bancarios



Nota. Nivel de innovación de los servicios bancarios de (OECD, 2015)

Comentario:

Los resultados presentan el nivel alcanzado por la innovación de los servicios bancarios, siendo regular al alcanzar un índice del 55 %, de los cuales el 25 % señala que es bajo; y, el 20 % indica que es alto. Por lo que se puede concluir que el nivel de innovación de los servicios bancarios es regular.

4.3.2 Resultados de la variable 2: Inclusión financiera según dimensiones

4.3.2.1 Resultados de la dimensión 1: Acceso

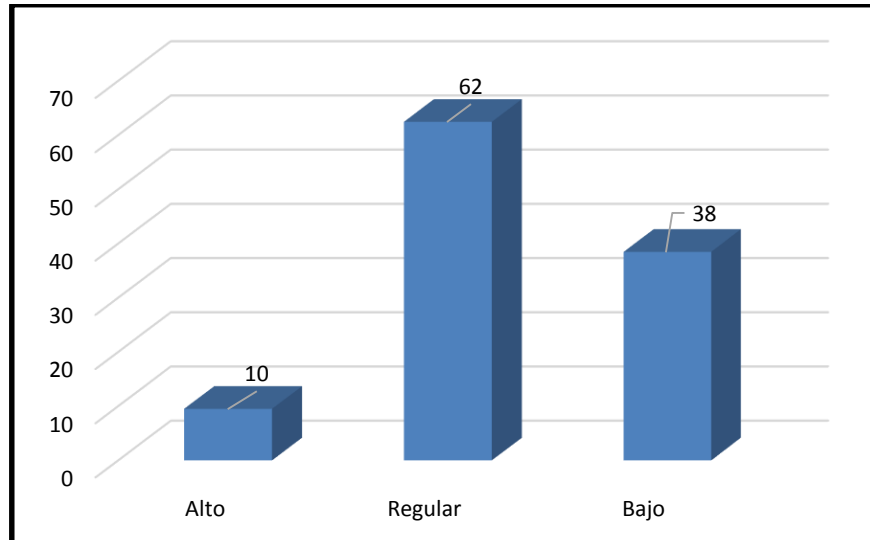
Tabla 9*Acceso*

N°	Reactivos	Valores	Sujeto	%
1	Existe suficientes agencias y disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.	Nunca	83	21,7
		Casi nunca	94	24,6
		A veces	110	28,8
		Casi siempre	54	14,1
		Siempre	41	10,7
		Total	382	100,0
2	Existe suficientes agentes y cajeros disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.	Nunca	71	18,6
		Casi nunca	85	22,3
		A veces	100	26,2
		Casi siempre	67	17,5
		Siempre	59	15,4
Total	382	100,0		
3	El tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios.	Nunca	70	18,3
		Casi nunca	115	30,1
		A veces	83	21,7
		Casi siempre	63	16,5
		Siempre	51	13,4
Total	382	100,0		
4	El banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza.	Nunca	71	18,6
		Casi nunca	102	26,7
		A veces	84	22,0
		Casi siempre	64	16,8
		Siempre	61	16,0
Total	382	100,0		
5	El banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral.	Nunca	70	18,3
		Casi nunca	95	24,9
		A veces	90	23,6
		Casi siempre	65	17,0
		Siempre	62	16,2
Total	382	100,0		
6	En el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios.	Nunca	80	20,9
		Casi nunca	99	25,9
		A veces	84	22,0
		Casi siempre	68	17,8
		Siempre	51	13,4
Total	382	100,0		

Los hallazgos de la dimensión 1:Acceso, determinaron que el 28,8 % de las personas señalan que “a veces” existe suficientes agencias disponibles; el 26,2 % señalan que “a veces” existe suficientes agentes y cajeros disponibles; el 30,1 % señalan que “casi nunca” se agiliza la atención de los usuarios en el tiempo otorgado; el 26,7 % considera que “casi nunca” se absuelven a tiempo las consultas realizadas; y, el 24,9 % señala que “casi nunca” el banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral, y el 25,9 % señala que “casi nunca” se atienden en horario accesible las operaciones financieras realizadas por los usuarios.

Figura 5

Nivel de Acceso



Nota. Nivel de acceso producto de la aplicación del instrumento Escala Inclusión financiera tomado de (Pedroni et al., 2022).

Los resultados indican que el 62 % de los usuarios determinaron que el nivel de acceso es regular, el 38 % señala que es bajo; y, el 10 % que es alto. Concluyéndose que el nivel de acceso alcanza un nivel regular.

4.3.2.2 Resultados de la dimensión 2: Uso

Tabla 10

Uso

Nº	Reactivos	Valores	Sujeto	%
1	La atención virtual en el Banco de la Nación se realiza ininterrumpidamente en los 12 meses del año.	Nunca	83	21,7
		Casi nunca	94	24,6
		A veces	110	28,8
		Casi siempre	54	14,1
		Siempre	41	10,7
		Total	382	100,0
2	Los productos y servicios ofrecidos son renovados cada cierto tiempo en función de las necesidades de los usuarios.	Nunca	71	18,6
		Casi nunca	85	22,3
		A veces	100	26,2
		Casi siempre	67	17,5
		Siempre	59	15,4
Total	382	100,0		
3	Se cuenta con el suficiente personal para la atención de los usuarios.	Nunca	75	19,6
		Casi nunca	102	26,7
		A veces	88	23,0
		Casi siempre	66	17,3
		Siempre	51	13,4
Total	382	100,0		
4	El personal asignado cuenta con los beneficios laborales que le permita un mejor desarrollo profesional.	Nunca	73	19,1
		Casi nunca	104	27,2
		A veces	89	23,3
		Casi siempre	65	17,0
		Siempre	51	13,4
Total		382	100,0	

Los hallazgos de la dimensión 2: Uso, determinaron que el 28,8 % de los usuarios señalan que “a veces” la atención virtual en el BN se realiza ininterrumpidamente en los 12 meses del año; el 26,2 % señalan que “a veces” “los productos y servicios ofrecidos son renovados cada cierto tiempo”; el 26,7 % señalan que “casi nunca” “se cuenta con el suficiente personal para la atención de los usuarios”; el 27,2 % considera que “casi nunca” “el personal asignado cuenta con los beneficios laborales”.

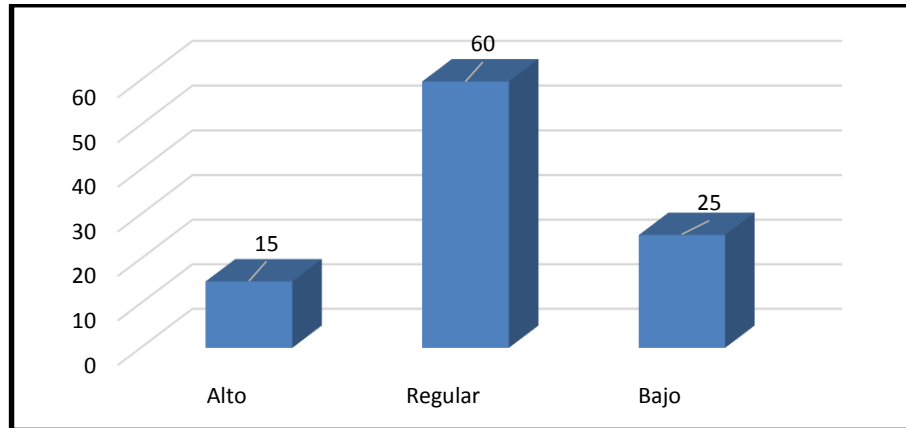
Tabla 11*Uso*

N°	Reactivos	Valores	Sujeto	%
1	Los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco.	Nunca	85	22,3
		Casi nunca	90	23,6
		A veces	114	29,8
		Casi siempre	54	14,1
		Siempre	39	10,2
		Total	382	100,0
2	El uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios.	Nunca	76	19,9
		Casi nunca	85	22,3
		A veces	93	24,3
		Casi siempre	67	17,5
3	El horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios.	Siempre	61	16,0
		Total	382	100,0
		Nunca	72	18,8
		Casi nunca	93	24,3
4	El uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables	A veces	99	25,9
		Casi siempre	66	17,3
		Siempre	52	13,6
		Total	382	100,0
4	El uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables	Nunca	65	17,0
		Casi nunca	96	25,1
		A veces	108	28,3
		Casi siempre	54	14,1
		Siempre	59	15,4
		Total	382	100,0

Los hallazgos de la dimensión 2:Uso, determinaron que el 29,8 % de los usuarios señalan que “a veces” “los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco”; el 24,3 % señalan que “a veces” “el uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios”; el 25,9 % señalan que “a veces” “el horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios”; el 28,3 % señala que “a veces” “el uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables”.

Figura 6

Nivel de uso



Nota. Nivel de uso producto de la aplicación del instrumento Escala Inclusión financiera tomado de (Pedroni et al., 2022).

El 60 % de los usuarios señalan que el nivel de uso, alcanza un nivel regular, el 25% señala que es bajo; y, solo el 15 % señala que es alto. Concluyéndose que el nivel de uso presenta un nivel regular.

4.3.2.3 Resultados de la dimensión 3: Calidad

Tabla 12

Calidad

Resolución de problemas				
N	Reactivos	Valores	Sujeto	%
1	El banco ofrece comodidad y seguridad.	Nunca	83	21,7
		Casi nunca	94	24,6
		A veces	98	25,7
		Casi siempre	65	17,0
		Siempre	42	11,0
		Total	382	100,0
2	El banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio.	Nunca	75	19,6
		Casi nunca	85	22,3
		A veces	98	25,7
		Casi siempre	65	17,0
		Siempre	59	15,4
		Total	382	100,0
3	El banco cuenta con los equipos necesarios para la atención de las operaciones financieras de los usuarios	Nunca	75	19,6
		Casi nunca	99	25,9
		A veces	88	23,0
		Casi siempre	66	17,3
		Siempre	54	14,1
		Total	382	100,0
4	El sistema implementado permite atender oportunamente las operaciones financieras de los usuarios	Nunca	75	19,6
		Casi nunca	103	27,0
		A veces	84	22,0
		Casi siempre	62	16,2
		Siempre	58	15,2
		Total	382	100,0
5	El banco brinda atención en el horario establecido.	Nunca	73	19,1
		Casi nunca	104	27,2
		A veces	89	23,3
		Casi siempre	65	17,0
		Siempre	51	13,4
		Total	382	100,0

Sobre la dimensión 2: Calidad, se halló que el 25,7 % de los usuarios señalan que “a veces” el banco ofrece comodidad y seguridad; el 25,7 % señalan que “a veces” el banco cuenta con la tecnología requerida; el 25,9 % señalan que “casi nunca” el banco cuenta con los equipos necesarios; el 27,0 % señala que “casi nunca” “el sistema implementado permite atender oportunamente las operaciones financieras de los usuarios”, y el 27,2 % señala que “casi nunca” “se brinda atención en el horario establecido”.

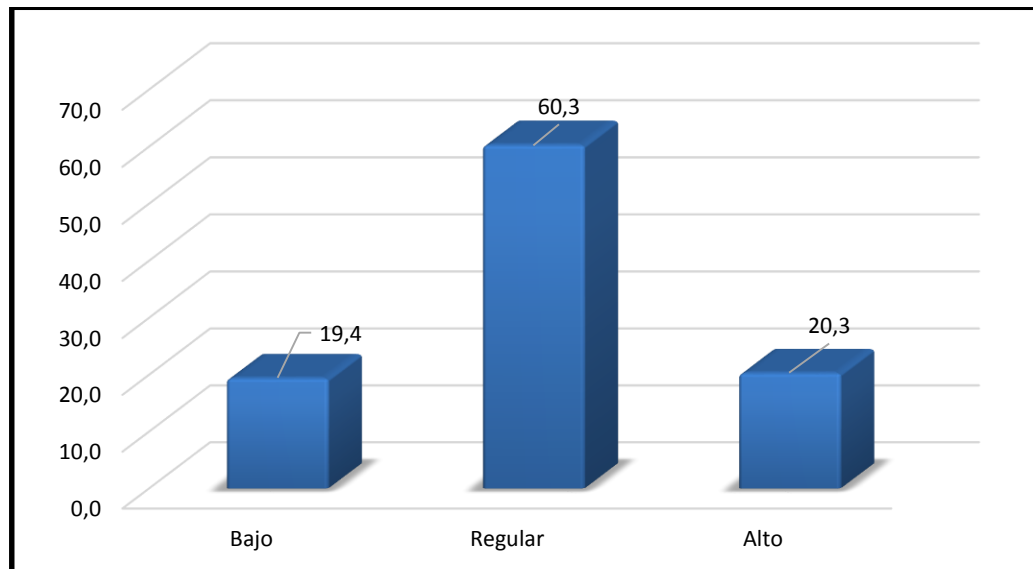
Tabla 13*Calidad*

Resolución de problemas				
N	Reactivos	Valores	Sujeto	%
1	El personal del banco brinda comunicación oportuna.	Nunca	85	22,3
		Casi nunca	78	20,4
		A veces	106	27,7
		Casi siempre	65	17,0
		Siempre	48	12,6
		Total	382	100,0
2	El banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios.	Nunca	75	19,6
		Casi nunca	83	21,7
		A veces	100	26,2
		Casi siempre	65	17,0
		Siempre	59	15,4
		Total	382	100,0
3	El banco se preocupa siempre por brindar servicios que atienda las necesidades de los usuarios	Nunca	77	20,2
		Casi nunca	101	26,4
		A veces	82	21,5
		Casi siempre	68	17,8
		Siempre	54	14,1
		Total	382	100,0
4	Los reclamos son resueltos en el tiempo establecido por el banco.	Nunca	80	20,9
		Casi nunca	109	28,5
		A veces	74	19,4
		Casi siempre	62	16,2
		Siempre	57	14,9
		Total	382	100,0
5	La atención que brinda el banco es satisfactoria.	Nunca	70	18,3
		Casi nunca	78	20,4
		A veces	93	24,3
		Casi siempre	84	22,0
		Siempre	57	14,9
		Total	382	100,0
6	El banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía.	Nunca	73	19,1
		Casi nunca	87	22,8
		A veces	104	27,2
		Casi siempre	65	17,0
		Siempre	53	13,9
		Total	382	100,0

Sobre la dimensión 2:Calidad, se halló que el 27,7 % señalan que “ a veces” se brinda comunicación oportuna; el 26,2 % señalan que “a veces” “se brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios”; el 26,4 % señalan que “casi nunca” “se preocupan por brindar servicios que atienda las necesidades de los usuarios”; el 28,5 % señala que “casi nunca” “los reclamos son resueltos en el tiempo establecido”, y el 24,3 % señala que “a veces” “la atención brindada es satisfactoria”, y el 27,2 % señala que a veces” “la atención es brindada con empatía”.

Figura 7

Nivel de calidad



Nota. La figura muestra el nivel de calidad producto de la aplicación del instrumento Escala Inclusión financiera tomado de (Pedroni et al., 2022).

El 60,3 % señalan que el nivel de calidad es regular; dentro de los cuales, el 20,3 %, señala que es alto, el 19,4 % señala que alcanza un nivel bajo. Concluyéndose que el nivel de calidad presenta un nivel regular.

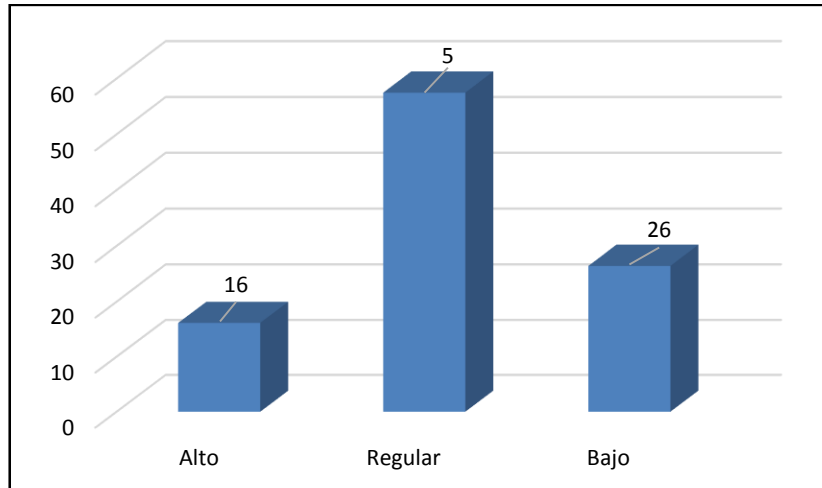
Tabla 14*Bienestar*

Resolución de problemas				
N	Reactivos	Valores	Sujeto	%
1	Las instalaciones del banco brindan comodidad para la atención de las operaciones financieras	Nunca	70	18,3
		Casi nunca	85	22,3
		A veces	114	29,8
		Casi siempre	65	17,0
		Siempre	48	12,6
		Total	382	100,0
2	El banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio.	Nunca	75	19,6
		Casi nunca	84	22,0
		A veces	99	25,9
		Casi siempre	65	17,0
		Siempre	59	15,4
		Total	382	100,0
3	Los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente	Nunca	77	20,2
		Casi nunca	90	23,6
		A veces	89	23,3
		Casi siempre	68	17,8
		Siempre	58	15,2
		Total	382	100,0
4	El banco renueva y mejora sus procesos constantemente.	Nunca	74	19,4
		Casi nunca	85	22,3
		A veces	105	27,5
		Casi siempre	62	16,2
		Siempre	56	14,7
		Total	382	100,0
5	Ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata.	Nunca	70	18,3
		Casi nunca	78	20,4
		A veces	89	23,3
		Casi siempre	84	22,0
		Siempre	61	16,0
		Total	382	100,0
6	El personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados	Nunca	73	19,1
		Casi nunca	85	22,3
		A veces	111	29,1
		Casi siempre	58	15,2
		Siempre	55	14,4
		Total	382	100,0

Sobre la dimensión 2: Bienestar, se halló que el 29,8 % de los usuarios señalan que “a veces” “se brindan comodidad para la atención de las operaciones financieras”; el 25,9 % señalan que “a veces” “se cuentan los equipos y con la tecnología requerida”; el 23,6 % señalan que “casi nunca” “los servicios ofrecidos por el banco se renuevan constantemente”; el 27,5 % señala que “a veces” “se renueva y mejora sus procesos constantemente”, el 23,3 % señala que “a veces” “ante la caída del sistema este se restablece de manera inmediata”, y el 29,1 % señala que “a veces” “el personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados”.

Figura 8

Nivel de Bienestar financiero

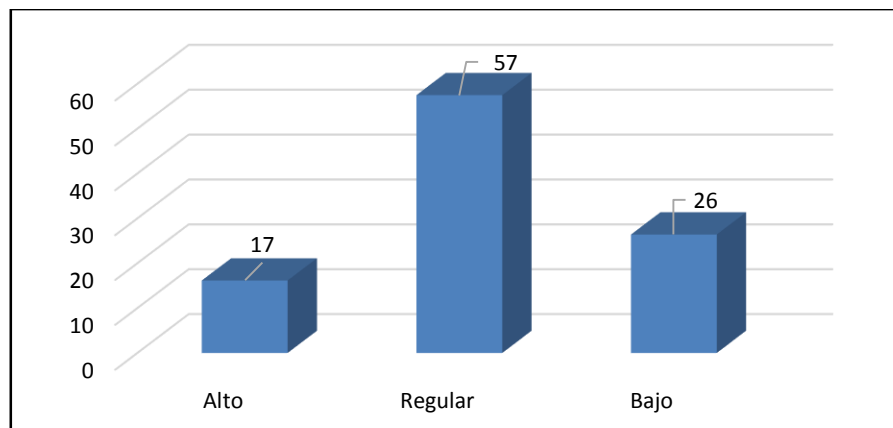


Nota. Nivel de bienestar financiero producto de la aplicación del instrumento Escala Inclusión financiera tomado de (Pedroni et al., 2022).

El nivel de “bienestar financiero alcanza un nivel regular” (58 %), el 26 % señala que alcanza un nivel bajo; y, el 17 % “un nivel alto”. Concluyéndose que el nivel de inclusión financiera presenta un nivel regular.

Figura 9

Nivel de Inclusión financiera



Nota. Nivel de Inclusión financiera producto de la aplicación del instrumento Escala Inclusión financiera tomado de (Pedroni et al., 2022).

El nivel de “inclusión financiera alcanza un nivel regular” (57 %), el 26 % señala que alcanza un nivel bajo; y, el 17 % “un nivel alto”. Concluyéndose que el nivel de inclusión financiera presenta un nivel regular.

4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

4.4.1 Correlaciones- pruebas de normalidad

a) Pruebas de normalidad

Tabla 15

Pruebas de Normalidad: innovación de los servicios bancarios

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
TOTVP	0,050	382	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

“Según el estudio de 382 muestras utilizadas, es necesario observar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que arroja un resultado de significancia asintótica. Es decir, el valor p es: 0,000, menor que 0,05, se puede concluir que los datos no siguen una distribución normal”.

Tabla 16

Pruebas de Normalidad: Inclusión financiera

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
TOTIC	0,054	382	0,009

a. Corrección de significación de Lilliefors

“Según el estudio de las 382 muestras utilizadas, es necesario seguir la prueba de Kolmogorov-Smirnov y los resultados son asintóticamente significativos. Es decir, el valor p es: 0,09, mayor que 0,05, se puede concluir que los datos provienen de una distribución normal”.

4.4.2 Comprobación de la hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.

Tabla 17

Correlación de la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera

			<i>Capacidad de innovación de los servicios bancarios</i>	<i>Inclusión financiera</i>
Rho de Spearman	<i>Capacidad de innovación de los servicios bancarios</i>	Coeficiente de correlación	1,000	0,782**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	382	382
	<i>Inclusión financiera</i>	Coeficiente de correlación	0,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	382	382

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión:

“Los resultados señalan que existe correlación alta y significativa entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN, al hallarse coeficientes de correlación de (rs=0,782); y, un Pvalor menor a 0,05, entre las variables de estudio”.

4.4.3 Verificación de la primera hipótesis específica

Existe relación directa y significativa entre la capacidad de innovación enfocada en el cliente de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.

Tabla 18

Correlación entre la capacidad de innovación enfocada en el cliente y la inclusión financiera

			Capacidad de innovación enfocada en el cliente	Inclusión financiera
Rho de Spearman	Capacidad de innovación enfocada en el cliente	Coefficiente de correlación	1,000	0,709**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	382	382
	Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	0,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	382	382

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

“Los resultados demuestran que existe correlación alta y significativa entre la capacidad de innovación enfocada en el cliente de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN, al hallarse coeficientes de correlación de $r_s=0,709$, y, un Pvalor menor a 0,05, entre las variables de estudio”.

4.4.4 Verificación de la segunda hipótesis específica

Existe relación directa y significativa entre la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.

Tabla 19

Correlación entre la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo y la inclusión financiera

		Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo	Inclusión financiera
Rho de Spearman	Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo	Coefficiente de correlación	0,729**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	382
	Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	0,729**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	382

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión:

“Los resultados demuestran que existe correlación alta y significativa entre la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN, al hallarse un coeficiente de correlación de $r_s=0,729$; y, un Pvalor es menor a 0,05”.

4.4.5 Verificación de la tercera hipótesis específica

Existe relación directa y significativa entre la capacidad de innovación tecnológica de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.

Tabla 20*Correlación entre la capacidad de innovación tecnológica y la inclusión financiera*

		Capacidad de Innovación tecnológica		
Rho de Spearman	Capacidad de innovación tecnológica	Coefficiente de correlación	1,000	0,687**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	382	382
	Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	0,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	382	382

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión:

“Los hallazgos demuestran que existe correlación alta y significativa entre la capacidad de innovación tecnológica de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN, al hallarse un coeficiente de correlación de $r_s=0,687$; y, un Pvalor menor a 0,05”.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo fue el análisis de la relación entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022.

La tesis de estudio fue: Existe relación directa y significativa entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022. Para ello se determinó previamente los niveles de la variable innovación de los servicios bancarios según las dimensiones: Capacidad de innovación enfocada en el cliente; capacidad de innovación enfocada en el mercadeo; y, capacidad de innovación enfocada en la tecnología. Asimismo, se determinó los niveles de la variable: Inclusión financiera según dimensiones: Acceso, uso, calidad; y, bienestar.

Los hallazgos determinaron que el 54 % de los niveles de innovación de los servicios bancarios se encuentran en un nivel regular (55 %), el 25 % indica un nivel bajo y el 20 % muestra un nivel alto. Cuando el nivel de inclusión financiera alcanza un nivel normal (57 %), el 26 % dice que está en un nivel bajo; El 17 % está en un nivel alto. “Se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman para determinar las relaciones entre las variables”. Los resultados de la prueba de hipótesis arrojan una $p = .000$, que se encuentra por debajo del nivel de significación elegido (.05); y, el coeficiente de correlación es $r_s=0,782$, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación, demostrando una correlación alta y significativa entre la innovación en la banca y la inclusión financiera en la sede del BN en Tacna, 2022.”Estos resultados guardan relación con el estudio de Prada (2017), quien indica la organización es innovadora en los proyectos que emprende, potenciando su capacidad con cada proyecto y en algunos casos también incrementa la capacidad de innovar del cliente”.

Asimismo, Granados (2017), señalar que los productos y servicios financieros tienen un impacto directo y significativo en la inclusión financiera de los usuarios del BN. Las diferencias en inclusión financiera se explican por los productos y servicios financieros, y el resto por otras variables no contrastadas.

“Sobre el *primer objetivo específico*, la investigación buscó determinar la relación entre la capacidad de innovación enfocada en el cliente de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022”. En referencia a la dimensión *capacidad*

de innovación enfocada en el cliente se determinó que el 66 % refieren que alcanza el nivel regular; el 27 % señala que alcanza un nivel bajo; y, el 7 % presenta un nivel alto. “Respecto a la relación de las variables, la prueba de correlación de Spearman mostró un P valor =.000; y, un coeficiente de correlación de $r_s=.709$ que indica una relación alta y significativa entre ambas variables”.

“Los hallazgos del estudio guardan relación con el estudio de *Jaramillo (2017)* quien concluyó que este problema se soluciona a través del microcrédito en el sector bancario, identificando las causas de la exclusión financiera que se presenta”.

Asimismo, *Hernández (2022)*, aborda los desafíos que enfrenta un sector financiero omnipresente y habilitador a través de servicios financieros digitales, que incluyen: equilibrar la seguridad y la experiencia del usuario, la importancia de proteger los datos personales y la privacidad, y establecer normas, pautas claras y sólidas. Permite la introducción y promoción de un ecosistema Fintech dinámico con cambios tecnológicos disruptivos.

Sobre el *segundo objetivo específico*, la investigación buscó identificar la relación entre la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022. En relación a la dimensión capacidad de innovación enfocada en el mercadeo se determinó que alcanza un nivel regular al obtener un índice del 60 %, el 25 % señala que alcanza un nivel bajo; y, el 15 % presenta un nivel bajo.

“Respecto a la relación de las variables, la prueba de correlación de Spearman mostró un p =.000; un coeficiente de correlación de $r_s=.729$ que indica una relación alta y significativa entre ambas variables”.

Los resultados de la investigación tal como lo señala *Allan (2021)*, concluyó que la integración de los servicios financieros en el ecosistema digital es un desafío para los bancos tradicionales, que deben evolucionar para hacer frente a los cambios ambientales. “La banca digital juega un papel importante en la inclusión financiera, ya que brinda a más peruanos acceso a servicios innovadores y estimula el crecimiento económico”.

Sobre el *tercer objetivo específico*, la investigación buscó la relación entre la capacidad de innovación tecnológica de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022. En referencia a la dimensión capacidad de innovación tecnológica, se determinó que alcanza un nivel regular con un índice del 42,3 %, el 39,3

% señala que alcanza un nivel alto; y, el 18,4% señala que presenta un nivel bajo. “Respecto a la relación de las variables, la prueba de correlación de Spearman mostró un $p = .001$; y, un coeficiente de correlación de $r_s = .687$ que indica una relación alta y significativa entre ambas variables”.

Los resultados de investigación encuentran respaldo en el trabajo de Prada (2017), refiere que la organización estudiada genera innovación en los proyectos que emprende, potenciando su capacidad de innovación con cada proyecto y en algunos casos también incrementa la capacidad de innovar del cliente.

Por lo que se puede concluir que: “Existe relación directa y significativa entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022”.

CONCLUSIONES

1. Existe relación alta y significativa entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022, debido a que el coeficiente de Spearman Rho es 0,782 y el Pvalor es 0,00 menor que el nivel de significancia que es 0,05.

Los hallazgos determinaron que el nivel de innovación de servicios bancarios según dimensiones fue regular al alcanzar un índice del 55 %. Y, en cuanto el nivel de inclusión financiera alcanza un nivel regular (57 %).

2. Existe relación alta y significativa entre la capacidad de innovación enfocada en el cliente de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022, debido a que el coeficiente de Spearman Rho es 0,709 y el Pvalor es 0,00 menor que el nivel de significancia que es 0,05.

Se encontró que el 66 % refieren que la capacidad de innovación enfocada en el cliente de los servicios bancarios es regular, al existir deficiencias en la resolución de problemas en la atención de los usuarios.

3. Existe relación alta y significativa entre la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022, debido a que el coeficiente de Spearman Rho es 0,729, y el Pvalor es 0,00 menor que el nivel de significancia que es 0,05.

Se determinó que el 60 % refieren que la dimensión capacidad de innovación enfocada en el mercadeo es regular. Asimismo, el 25 % manifestaron que fue bajo; y el 15 % manifiestan que es bajo.

4. Existe relación alta y significativa entre la capacidad de innovación tecnológica de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el BN sede Tacna, 2022, debido a que el coeficiente de Spearman Rho es 0,687, y el Pvalor es 0,00 menor que el nivel de significancia que es 0,05.

Respecto a la dimensión capacidad de innovación tecnológica de los servicios bancarios, se determinó que el 42,3% refieren que el nivel alcanzado es regular.

RECOMENDACIONES

1. El MEF debe promover el acceso universal a los medios e infraestructura digital que garantiza la prestación de servicios financieros multicanal. Asimismo, articuladamente con los entes educativos debe apoyar activamente la educación financiera digital y promover su uso, herramientas técnicas adecuadas.
2. Los Directivos del BN deben generar políticas que aseguren que las innovaciones bancarias implementadas en los productos y servicios bancarios no constituyan barreras de acceso, sino de que sean de fácil acceso para los usuarios del banco.
3. Los Directivos del BN encargados del área de marketing deben promover el empleo de nuevas tecnologías y la irrupción de nuevos actores en la provisión de servicios financieros, planteando un conjunto de medidas para su difusión mediante los diferentes canales de comunicación.
4. Los Directivos del área de soporte y recursos informáticos del BN, debe implementar recursos tecnológicos de última generación a fin de garantizar la atención a los usuarios de manera ágil y eficiente, que les permita atender a todos los sectores de la población sobre todo a los más vulnerables y de esta manera garantizar la inclusión financiera a todos sus usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allan, H. (2021a). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2), 99-120.
<https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>
- Allan, H. (2021b). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2), 99-120.
<https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>
- Álvarez, E. (2021). *Innovación financiera*.
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/51630>
- Bendezu, Z. (2019). PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 02 AMARILIS 2019. *Universidad de Huánuco*.
<http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/2290>
- Bracamonte, N. (2020). Responsabilidad social bancaria y su influencia en la competitividad en el Banco Continental, sede Tacna, año 2019. *Universidad Privada de Tacna*. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1496>
- Cadena, J., Cruz, V., León, J., & Cadena, G. (2019). *Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador)*.
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=GESTI%C3%93N+DE+PROCESOS+Y+SATISFACCI%C3%93N+DEL+USUARIO+&btnG=

- Cadena, J., Leon, J., & Cadena, G. (2019). *Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador) Process based management and patient satisfaction in Quito and Rumiñahui health centers* *Contenido*. 40, 23.
- Carballo, I. (2020). Tecnologías Financieras: Oportunidades y desafíos de las Fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera. *Revista CIES Escolme* Vol. 2, No.2, 2020. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/10788>
- Cruz, C. (2018). CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS DE LAS FIRMAS Y HOGARES REGIONALES DEL PERÚ Y SUS EFECTOS EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA 2014-2016. *TZHOECOEN*, 10(1), 103-120. <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.125549>
- Cruz, M., & Quisiyupanqui, M. (2018). Factores limitantes de la inclusión financiera en el departamento de Cusco 2017. *Universidad Andina del Cusco*. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2316>
- Cuanalo, G., Rivera, A., & Haro, G. (2022). Inclusión financiera en jóvenes universitarios en México, 2017-2018. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas Nueva Época REMEF*, 17(1), 716. <https://doi.org/10.21919/remef.v17i1.716>
- Cubas, S., & Mondragón, A. (2022). Inclusión financiera y pobreza en el Perú, 2010—2019. *Universidad Privada Antenor Orrego*. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8888>
- Delgado, M. (2019). Satisfacción del usuario respecto a la calidad de los cuidados de

- enfermería en la unidad de neonatología del Hospital Nacional Hipólito Unanue-
2017. *Universidad Nacional Federico Villarreal*.
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3217>
- Florez, C., & Ricra, C. (2020). Agentes corresponsales del Banco de la Nación y la
inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. *Repositorio
Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58178>
- Garcia, M. I. (2022). *Factores que determinan la inclusión financiera en el Perú: Un
análisis de las barreras en la adquisición de cuentas desde la perspectiva de la
demanda*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/21344>
- Granados, J. (2017). Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión
financiera en la Región Junin – el caso del Banco de la Nación Macro Región III
Huancayo. *Universidad Nacional del Centro del Perú*.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4186>
- Hernández, M. (2022). Situación de los servicios financieros digitales, la seguridad de la
información y ciberseguridad en el Sector Financiero Popular y Solidario. *X-
pedientes Económicos*, 6(14), 18-32.
- Jaramillo, M. (2017). Inclusión financiera desde la perspectiva de la innovación social, el
caso de Colombia. *Intellectum Repositorio Universidad de la Sabana*.
<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/22874>
- Lazo, L. (2019). Implantación de la estrategia nacional de inclusión financiera en el
diseño organizacional del Banco de la Nación. *Universidad Inca Garcilaso de la*

Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4647>

Macedo, M., & Gongora, N. S. (2022). El Uso del Dinero Electrónico y la Inclusión Financiera de las Mypes Rubro Boticas del Distrito de Yarinacocha, Año 2022. *Universidad Nacional de Ucayali*.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5480>

OECD. (2015). *Oslo Manual: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación, 3ª edición*. Organisation for Economic Co-operation and Development. https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/manual-de-oslo_9789264065659-es

Ortíz, K. (2022). *La innovación financiera en tiempos de pandemia: Retos para la inclusión financiera del Perú – Prometheo CDA*. <https://prometheo.pe/la-innovacion-financiera-en-tiempos-de-pandemia-retos-para-la-inclusion-financiera-del-peru/>

Pedroni, F., Pesce, G., & Briozzo, A. (2022). *Inclusión financiera, medios de pago electrónicos y evasión tributaria: Análisis económico y aplicación en Argentina*.
<https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/6038>

Prada, A. (2017). *Innovación en los servicios prestados por una empresa... - Google Académico*.

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Innovaci%C3%B3n+en+los+servicios+prestados+por+una+empresa+tecnol%C3%B3gica+intensiva+en+conocimiento+al+sector+financiero%3A+estudio+de+caso.+&btnG=

Prado, D. (2021). *Procesos de innovación en una organización de servicios bancarios*.

Caso Banco Provincia del Neuquén.

<http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/16487>

Robayo, P. (2017). *La innovación como proceso y su gestión en la organización: Una aplicación para el sector gráfico colombiano | Elsevier Enhanced Reader.*

<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.02.007>

Salas, C. (2022). Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación – Macro región V Arequipa, 2021. *Repositorio Institucional - UCV.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82677>

Vizcarra, Y. (2021). Productos crediticios y servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna y su influencia en la inclusión financiera, 2021. *Universidad Privada de Tacna.*

<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2089>

ANEXOS

MATRIZ

TÍTULO: INNOVACION DE LOS SERVICIOS BANCARIOS Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL BANCO DE LA NACIÓN SEDE TACNA, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO Y TÉCNICA
PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Cuál es la relación entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022?	OBJETIVO GENERAL: Analizar la relación entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022.	HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación directa y significativa entre la innovación de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022.	V. Independiente X: Innovación de los servicios bancarios	Capacidad de innovación enfocada en el cliente.	Soluciones innovadoras Servicios con beneficios Nuevos métodos	POBLACIÓN 59075 usuarios	DISEÑO No experimental	TÉCNICA Encuesta
				Capacidad de innovación enfocada en el mercadeo	Nuevas estrategias de marketing Implementación de nuevos programas de marketing			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de innovación enfocada en el cliente de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre la capacidad de innovación enfocada en el cliente de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación directa y significativa entre la capacidad de innovación enfocada en el cliente de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022.		Capacidad de innovación enfocada en la tecnología.	Nuevo software Nuevos sistemas Soluciones innovadoras Servicios con beneficios Nuevos métodos			
¿Cuál es la relación entre la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022?	Identificar la relación entre la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022.	Existe relación directa y significativa entre la capacidad de innovación enfocada en el mercadeo de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022.		Acceso	Lugares de accesibilidad Espacio para operación Permanencia de tiempo	MUESTRA 382 usuarios	TIPO Básica	INSTRUMENTO Cuestionario
			Variable Dependiente: Y: Inclusión financiera	Uso	Frecuencia de ritmo Beneficio de canal Rapidez Infraestructura Comunicación			
¿Cuál es la relación entre la capacidad de innovación tecnológica de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022?	Establecer la relación entre la capacidad de innovación tecnológica de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022.	Existe relación directa y significativa entre la capacidad de innovación tecnológica de los servicios bancarios y la inclusión financiera en el Banco de la Nación sede Tacna, 2022.		Calidad	Punto de acceso Confianza			
				Bienestar	Lugares de accesibilidad Espacio para operación Permanencia de tiempo		NIVEL Relacional	

ANEXO 01
CUESTIONARIO
INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS BANCARIOS

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la innovación de los servicios bancarios en el BN de Tacna.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una lista de proposiciones, responda en la medida que se ajuste a la verdad.

Le rogamos ser muy objetivo en sus respuestas, y recuerde que el presente cuestionario es anónimo.

Marque con una **x** dentro del recuadro según el grado de apreciación.

Proposición	Escala de Valoración				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
A. Capacidad de innovación enfocada en el cliente					
1. Se presentan a los clientes soluciones únicas que tal vez no hayan considerado.					
2. Se presentan soluciones innovadoras a nuestros clientes.					
3. Se resuelven los problemas del cliente de maneras muy innovadoras.					
4. Se proporcionan ideas y soluciones innovadoras a los clientes.					
5. Se proponen nuevas ideas para ofrecer soluciones innovadoras a los problemas de nuestros clientes.					
6. El banco está abierto a ideas no convencionales					
7. Se proporciona a nuestros clientes servicios/productos que ofrecen beneficios únicos superiores a los de los competidores.					
8. Se busca formas novedosas de abordar los problemas.					
9. Se improvisa en nuevos métodos cuando no podemos resolver un problema usando métodos convencionales.					
10. Se implementan nuevas ideas dentro de la institución.					
11. Son líderes en finanzas en proporcionar soluciones innovadoras.					

Proposición	Escala de Valoración				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
A. Introducción de mejoras o nuevos productos					
B. Innovación enfocada en el mercadeo					
1. El banco piensa en nuevos eventos de marketing para promover nuestra empresa.					
2. Se implementa nuevas estrategias de marketing que los competidores no utilizan actualmente.					
3. Se desarrollan programas de marketing revolucionarios para el mercado financiero para nuestros servicios/productos.					
4. Se innovan programas de marketing para mantenerse por delante del mercado financiero.					
5. Se implementan programas de marketing innovadores.					
C. Innovación en TIC					
6. El banco innova con el nuevo software.					
7. Se adopta la última tecnología en el mercado financiero.					
8. Se innova con la nueva tecnología en el ámbito financiero.					
9. Se introduce nuevos sistemas y tecnología integrada.					
10. Se innova con software/tecnología para mantenerse por delante del mercado financiero.					

Gracias por su gentil colaboración...

CUESTIONARIO INCLUSIÓN FINANCIERA

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la inclusión financiera a los servicios bancarios en el BN de Tacna.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una lista de proposiciones, responda en la medida que se ajuste a la verdad.

Le rogamos ser muy objetivo en sus respuestas, y recuerde que el presente cuestionario es anónimo.

Marque con una **x** dentro del recuadro según el grado de apreciación.

Proposición	Escala de Valoración				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
A. Acceso					
1. Existe suficientes agencias y disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.					
2. Existe suficientes agentes y cajeros disponibles para acceder al servicio del Banco de la Nación.					
3. El tiempo otorgado para la atención de las operaciones permiten agilizar la atención de los usuarios					
4. El banco absuelve a tiempo las consultas de los usuarios sobre las operaciones que realiza.					
5. El banco brinda los servicios financieros sin interrupciones durante la jornada laboral.					
6. En el banco se realiza la atención de las operaciones financieras en horario accesible para todos sus usuarios.					
B. Uso					
7. La atención en el Banco de la Nación se realiza en los 12 meses del año.					
8. Los productos y servicios ofrecidos son renovados cada cierto tiempo en función de las necesidades de los usuarios.					
9. Se cuenta con el suficiente personal para la atención de los usuarios.					
10. El personal asignado cuenta con los beneficios laborales que le permita un mejor desarrollo profesional.					
11. Los canales de atención son utilizados con la regularidad de atención que le brinda el banco.					

Proposición	Escala de Valoración				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
12. El uso de los agentes, cajeros, medios virtuales permiten la atención de más usuarios.					
13. El horario de atención del banco brinda facilidades para los usuarios.					
14. El uso de los medios digitales permitió realizar operaciones financieras seguras y confiables					
A. Calidad					
15. El banco ofrece comodidad y seguridad.					
16. El banco cuenta con la tecnología para brindar un buen servicio.					
17. El banco cuenta con los equipos necesarios para la atención de las operaciones financieras de los usuarios					
18. El sistema implementado permite atender oportunamente las operaciones financieras de los usuarios					
19. El banco atiende las solicitudes de los usuarios a tiempo.					
20. El banco brinda atención en el horario establecido.					
21. El personal del banco brinda comunicación oportuna.					
22. El banco brinda los canales de atención de acuerdo a las expectativas de los usuarios.					
23. El banco se preocupa siempre por brindar servicios que atiendan las necesidades de los usuarios					
24. Los reclamos son resueltos en el tiempo establecido por el banco.					
25. La atención que brinda el banco es satisfactoria.					
26. El banco se preocupa por atender las necesidades de los usuarios con empatía.					
B. Bienestar					
27. Las instalaciones del banco brindan comodidad para la atención de las operaciones financieras					
28. El banco cuenta con los equipos y con la tecnología para brindar un buen servicio.					
29. Los servicios que ofrece el banco se renuevan constantemente					
30. El banco renueva y mejora sus procesos constantemente.					
31. Ante una caída del sistema este se restablece de manera inmediata.					
32. El personal de turno soluciona con rapidez los problemas presentados					

Gracias por su gentil colaboración...