

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Tesis

**Transformación digital y la inclusión financiera  
en una microfinanciera de Junín en período  
de pandemia 2020-2022**

Justo Alfredo Yupanqui Zambrano

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Administración de Negocios

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Mg. JAIME SOBRADOS TAPIA  
Director Académico de la Escuela de Posgrado  
DE : Mg. Miguel Angel Capuñay Reategui  
Asesor del Trabajo de Investigación  
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de Investigación  
FECHA : 25 de octubre 2023

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación titulado **"TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN UNA MICROFINANCIERA DE JUNIN EN PERÍODO DE PANDEMIA 2020-2022"**, perteneciente a **Bach. JUSTO ALFREDO YUPANQUI ZAMBRANO**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado **19 %** de similitud (informxe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 7) SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



**Mg. MIGUEL ANGEL CAPUÑAY REÁTEGUI**  
DNI. N° 09541567

**Arequipa**  
Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030  
  
Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**  
Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**  
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**  
Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **YUPANQUI ZAMBRANO JUSTO ALFREDO**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 07249814, de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo de Investigación titulado "**TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN UNA MICROFINANCIERA DE JUNIN EN PERÍODO DE PANDEMIA 2020-2022**", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 23 de Marzo de 2023.



YUPANQUI ZAMBRANO JUSTO ALFREDO  
DNI. N° 07249814



Huella

### **Arequipa**

Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

### **Huancayo**

Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

### **Cusco**

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

### **Lima**

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

# Tesis Yupanqui Zambrano

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

19%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1	Submitted to Johnson and Wales University Trabajo del estudiante	2%
2	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1%
5	scioteca.caf.com Fuente de Internet	1%
6	www.bancomundial.org Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	1%
9	revistas.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	

1 %

10

[repositorio.unac.edu.pe](http://repositorio.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

1 %

11

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru

Trabajo del estudiante

1 %

12

[cdn.www.gob.pe](http://cdn.www.gob.pe)

Fuente de Internet

<1 %

13

[repositorio.esan.edu.pe](http://repositorio.esan.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

14

[cybertesis.unmsm.edu.pe](http://cybertesis.unmsm.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

15

[tesis.pucp.edu.pe](http://tesis.pucp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

16

[www.theibfr.com](http://www.theibfr.com)

Fuente de Internet

<1 %

17

Amr Soliman, Mostafa Abo-Hashema. "A MICROSIMULATION APPROACH TO EVALUATE OPERATIONS OF WEAVING SECTIONS AT URBAN UNCONVENTIONAL INTERSECTIONS IN CAIRO", Journal of Al-Azhar University Engineering Sector, 2016

Publicación

<1 %

18

[repositorio.utp.edu.pe](http://repositorio.utp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

19

[img.lalr.co](http://img.lalr.co)

Fuente de Internet

<1 %

20

[archive.org](http://archive.org)

Fuente de Internet

<1 %

21

[tesis.pucp.edu.pe:8080](http://tesis.pucp.edu.pe:8080)

Fuente de Internet

<1 %

22

[www.risti.xyz](http://www.risti.xyz)

Fuente de Internet

<1 %

23

[global-uploads.webflow.com](http://global-uploads.webflow.com)

Fuente de Internet

<1 %

24

Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego

Trabajo del estudiante

<1 %

25

[repositorio.up.edu.pe](http://repositorio.up.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

26

[informatica.upla.edu.pe](http://informatica.upla.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

27

[repositorio.ulima.edu.pe](http://repositorio.ulima.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

28

[repositorio.upt.edu.pe](http://repositorio.upt.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

29

[vbook.pub](http://vbook.pub)

Fuente de Internet

<1 %

30

[repositorio.uncp.edu.pe](https://repositorio.uncp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

31

[www.idbinvest.org](http://www.idbinvest.org)

Fuente de Internet

<1 %

32

[repositorio.usmp.edu.pe](https://repositorio.usmp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

33

[issuu.com](https://issuu.com)

Fuente de Internet

<1 %

34

[theibfr.com](https://theibfr.com)

Fuente de Internet

<1 %

35

[repositorio.ulp.edu.pe](https://repositorio.ulp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

36

Submitted to Universidad Nacional de Costa Rica

Trabajo del estudiante

<1 %

37

[repositorio.unsaac.edu.pe](https://repositorio.unsaac.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

38

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

<1 %

39

[repositorio.uigv.edu.pe](https://repositorio.uigv.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

40

[repositorio.umsa.bo](https://repositorio.umsa.bo)

Fuente de Internet

<1 %

41

[www.unisinu.edu.co](http://www.unisinu.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

42

Submitted to University of Queensland

Trabajo del estudiante

<1 %

43

[repositorio.upn.edu.pe](http://repositorio.upn.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

44

[repositorio.uoosevelt.edu.pe](http://repositorio.uoosevelt.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

45

[repositorio.upeu.edu.pe](http://repositorio.upeu.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

46

"El fortalecimiento de la inclusión financiera digital en zonas rurales y agropecuarias",  
Food and Agriculture Organization of the  
United Nations (FAO), 2022

Publicación

<1 %

47

Submitted to Corporación Universitaria  
Minuto de Dios, UNIMINUTO

Trabajo del estudiante

<1 %

48

Submitted to Infile

Trabajo del estudiante

<1 %

49

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

[www11.urbe.edu](http://www11.urbe.edu)

50	Fuente de Internet	<1 %
51	moam.info Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	"Sistemas alimentarios en América Latina y el Caribe", Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO), 2021 Publicación	<1 %
54	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
57	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
58	Carmen Soledad Aurazo de Watson. "Migrações internas recentes no Peru: Análise quantitativa de aspectos espaciais e sociodemográficos", Cadernos CERU, 2021 Publicación	<1 %
59	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

60	<a href="https://gredos.usal.es">gredos.usal.es</a> Fuente de Internet	<1 %
61	<a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
62	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
63	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
64	<a href="https://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
65	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
66	"Diseño y validación de un instrumento que evalúa la autonomía en labores escolares y la autoestima académica en estudiantes de 3° Y 4° básico en un colegio de San Miguel", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2022 Publicación	<1 %
67	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
68	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %

69	Submitted to usmp Trabajo del estudiante	<1 %
70	Submitted to EDMC Trabajo del estudiante	<1 %
71	www.grupocredicorp.com Fuente de Internet	<1 %
72	"Estudios regionales: análisis y propuestas de desarrollo económico y social", Universidad del Pacifico, 2021 Publicación	<1 %
73	docero.tips Fuente de Internet	<1 %
74	Astrid León Camargo. "Planteamiento de un proceso participativo para la propuesta y priorización de proyectos de desarrollo regional. Caso de estudio Departamento del Meta en Colombia", Universitat Politecnica de Valencia, 2021 Publicación	<1 %
75	Submitted to Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB Trabajo del estudiante	<1 %
76	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
77	documents.mx Fuente de Internet	<1 %

78

"Análisis de la Implementación de la Transformación Digital en las PYMES Manufactureras", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2021

Publicación

&lt;1 %

79

[www.cliic.org](http://www.cliic.org)

Fuente de Internet

&lt;1 %

80

[cathi.uacj.mx](http://cathi.uacj.mx)

Fuente de Internet

&lt;1 %

81

[repositorio.uti.edu.ec](http://repositorio.uti.edu.ec)

Fuente de Internet

&lt;1 %

82

Fakhr E Alam Afridi, Shahid Jan, Bushra Ayaz, Muhammad Irfan. "The impact of Covid-19 on E-business practices and consumer buying behavior in a developing country", Revista Amazonia Investiga, 2021

Publicación

&lt;1 %

83

Submitted to Universidad Científica del Sur

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

84

Submitted to unhuancavelica

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

85

Submitted to CEIPA Fundación Universitaria CEIPA

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

86

Lisana Belen Martinez, María Belén Guercio, Sofía Orazi, Hernán Vigier. "Instrumentos

&lt;1 %

financieros claves para la inclusión financiera en América Latina", Revista Finanzas y Política Económica, 2022

Publicación

87

Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

<1 %

88

[repositorio.autonomadeica.edu.pe](https://repositorio.autonomadeica.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

89

[repositorio.unfv.edu.pe](https://repositorio.unfv.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

90

[repositorio.unh.edu.pe](https://repositorio.unh.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

91

[repositorio.upao.edu.pe](https://repositorio.upao.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

92

Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC

Trabajo del estudiante

<1 %

93

(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.

Publicación

<1 %

94

Allan Herminio Vargas García. "Inclusión financiera en Perú y Latinoamérica en tiempos del COVID-19", Quipukamayoc, 2021

Publicación

<1 %

---

95	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
96	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
97	"Comportamiento inelástico-frágil de edificios de muros durante el terremoto de Chile, 2010", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2014 Publicación	<1 %
98	Allan Herminio Vargas Garcia. "La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú", Industrial Data, 2021 Publicación	<1 %
99	www.academia.edu Fuente de Internet	<1 %
100	Submitted to Multimedia University Trabajo del estudiante	<1 %
101	Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana Trabajo del estudiante	<1 %
102	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
103	Carita Kiili, Eva W. Brante, Eija Räikkönen, Julie Coiro. "Citing as a sourcing practice: students' citing self-selected online sources in their	<1 %

---

essays (Las citas como práctica del uso de las fuentes: las citas de fuentes en línea seleccionados por los estudiantes en sus trabajos)", Journal for the Study of Education and Development, 2020

Publicación

---

104

Gladys Mireya Valero Córdoba. "INFLUENCIA DE LA COMPETITIVIDAD Y EL CAPITAL TECNOLÓGICO, EN LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS EXPORTADORAS DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA-COLOMBIA", Universitat Politècnica de València, 2020

Publicación

---

<1 %

105

Miguel Crespo Celda. "Análisis de las estrategias de innovación de federaciones deportivas internacionales y de federaciones de tenis nacionales", Universitat Politècnica de València, 2022

Publicación

---

<1 %

106

Segundo Eloy Tuesta Bardalez, Rafael Chafloque Gastulo. "La inclusión financiera y su incidencia en el incumplimiento tributario de las MYPE peruanas (personas naturales)", Quipukamayoc, 2021

Publicación

---

<1 %

107

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

---

<1 %

108	asobancaria.com Fuente de Internet	<1 %
109	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
110	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
111	www.biblioteca.cij.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
112	"Digital and Sustainable Transformations in a Post-COVID World", Springer Science and Business Media LLC, 2023 Publicación	<1 %
113	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador Trabajo del estudiante	<1 %
114	Ma Guadalupe Medina Durón, Armando Sánchez Macías, Virginia Azuara Pugliese, Dianelys Nogueira Rivera. "inclusión financiera y la calidad de Vida en el Altiplano Oeste Potosino", Economía y Administración (E&A), 2021 Publicación	<1 %

**Asesor**

Mg. Miguel Ángel Capuñay Reátegui

### **Dedicatoria**

Dedico el presente estudio a mis padres, Justo y Esperanza, en reconocimiento a su sacrificio y esfuerzo que se ve reflejado en este logro académico.

A Aida mi esposa, a Diego, Claudia y Ximena mis hijos y a Santiago mi nieto, por ser la fuente de inspiración para siempre pensar en seguir creciendo.

### **Agradecimiento**

Agradezco a la universidad y sus autoridades por las oportunidades para mi desarrollo y a mis profesores y asesores por comunicar sus conocimientos.

## Índice

Asesor	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I : Planteamiento del Estudio	15
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema .....	15
1.1.1. Planteamiento del Problema .....	15
1.1.2. Formulación del Problema .....	31
1.2. Determinación de Objetivos .....	32
1.2.1. Objetivo General .....	33
1.2.2. Objetivos Específicos.....	33
1.3. Justificación e Importancia del Estudio .....	34
1.3.1. Justificación Teórica .....	34
1.3.2. Justificación Práctica .....	35
1.3.3. Justificación Social.....	36
1.3.4. Justificación Metodológica .....	37
1.3.5. Justificación Tecnológica.....	37
1.3.6. Importancia de la Investigación.....	37
1.4. Limitación de la Investigación .....	38
1.4.1. Territorial .....	38
1.4.2. Temporal .....	38
1.4.3. Conceptual.....	38
Capítulo II : Marco Teórico	40
2.1. Antecedentes de Investigación .....	40
2.1.1. Antecedentes de Tesis .....	40
2.1.2. Antecedentes Científicos .....	51
2.2. Bases Teóricas.....	59

2.2.1.	Transformación Digital .....	59
2.2.2.	Inclusión Financiera .....	69
2.3.	Definición de Términos Básicos.....	87
2.3.1.	Alfabetización Digital.....	87
2.3.2.	Caja Municipal de Ahorro y Crédito.....	88
2.3.3.	Calidad de Servicio .....	88
2.3.4.	Digitalización.....	88
2.3.5.	Estrategia Digital.....	88
2.3.6.	Fintech .....	88
2.3.7.	Inclusión Financiera .....	88
2.3.8.	Innovación Tecnológica.....	89
2.3.9.	Microfinanciera.....	89
2.3.10.	Microfinanzas.....	89
2.3.11.	Modelos de Madurez de Transformación Digital (MMTD).....	89
2.3.12.	Pagos Digitales .....	89
2.3.13.	Pandemia COVID-19 .....	89
2.3.14.	Poblaciones Vulnerables.....	90
2.3.15.	Sistema Financiero Peruano.....	90
2.3.16.	Tecnología de la Información .....	90
2.3.17.	Transformación Digital .....	90
Capítulo III : Hipótesis y Variables		91
3.1.	Hipótesis .....	91
3.1.1.	Hipótesis General .....	91
3.1.2.	Hipótesis Específicas .....	91
3.2.	Identificación de Variables .....	92
3.2.1.	Variable Transformación Digital .....	92
3.2.2.	Variable Inclusión Financiera .....	92
3.3.	Operacionalización de las variables.....	93
3.3.1.	Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente .....	93
3.3.2.	Matriz de Operacionalización de Variable Dependiente.....	94
Capítulo IV : Metodología de la Investigación		95
4.1.	Método, Tipo y Alcance de Investigación .....	95

4.1.1. Método.....	95
4.1.2. Tipo.....	96
4.1.3. Alcance.....	97
4.1.4. Enfoque.....	97
4.2. Diseño de la Investigación.....	98
4.3. Población y Muestra.....	100
4.3.1. Población.....	100
4.3.2. Muestra.....	101
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	103
4.4.1. Técnicas.....	103
4.4.2. Instrumento.....	104
Capítulo V : Resultados.....	115
5.1. Resultados y Análisis.....	115
5.1.1. Resultados de Transformación Digital.....	115
5.1.2. Resultados de Inclusión Financiera.....	120
5.1.3. Relación entre las Variables.....	123
5.1.4. Contrastación de Hipótesis.....	125
5.2. Discusión de Resultados.....	136
Conclusiones.....	144
Recomendaciones.....	148
Referencias Bibliográficas.....	150
Apéndice 1: Matriz de Consistencia.....	161
Apéndice 2: Matriz de Operacionalización de Variables.....	162
Apéndice 3: Instrumentos de Investigación.....	164
Apéndice 4: Validación de Instrumentos.....	192
Apéndice 5: Organización de Datos.....	196

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Estructura del Sistema Financiero Nacional (mayo 2022).....	27
<b>Tabla 2</b> Dimensiones y Variables de los Modelos de Madurez .....	63
<b>Tabla 3</b> Población Adulta por Región. ....	75
<b>Tabla 4</b> Densidad Poblacional por Región. ....	76
<b>Tabla 5</b> Número de Agencias por Región.....	77
<b>Tabla 6</b> Número de Cajeros Automáticos por Región. ....	78
<b>Tabla 7</b> Número de Cajeros Corresponsales por Región.....	79
<b>Tabla 8</b> Números de la Red de Atención de la Microfinanciera.....	80
<b>Tabla 9</b> Número de Puntos de Atención por Región. ....	81
<b>Tabla 10</b> Número de Canales de Atención por Región. ....	82
<b>Tabla 11</b> Número de Deudores de la Microfinanciera. ....	83
<b>Tabla 12</b> Número de Depositantes de la Microfinanciera.....	83
<b>Tabla 13</b> Número de Operaciones en Periodo de Pandemia. ....	85
<b>Tabla 14</b> Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente .....	93
<b>Tabla 15</b> Matriz de Operacionalización de Variable Dependiente .....	94
<b>Tabla 16</b> Validación del Instrumento .....	107
<b>Tabla 17</b> Escala de Interpretación de Coeficiente de Confiabilidad de Kuder Richardson .....	108
<b>Tabla 18</b> Confiabilidad del Instrumento.....	109
<b>Tabla 19</b> Confiabilidad del Instrumento Según Ítems.....	109
<b>Tabla 20</b> Otras Formas de Confiabilidad del Instrumento .....	110
<b>Tabla 21</b> Confiabilidad del Instrumento.....	111
<b>Tabla 22</b> Confiabilidad del Instrumento Según Ítems.....	111
<b>Tabla 23</b> Otras Formas de Confiabilidad del Instrumento. ....	112
<b>Tabla 24</b> Descripción de Variable Independiente: Transformación Digital.....	113
<b>Tabla 25</b> Baremo de Variable Independiente: Transformación Digital.....	113
<b>Tabla 26</b> Descripción de Variable Dependiente: Inclusión Financiera.....	113
<b>Tabla 27</b> Baremo de Variable Dependiente: Inclusión Financiera.....	114
<b>Tabla 28</b> Técnicas e Instrumentos. ....	114
<b>Tabla 29</b> Estadígrafos de los Puntajes de Transformación Digital en una Microfinanciera 2020-2022.....	115
<b>Tabla 30</b> Niveles de Transformación Digital en una Microfinanciera 2020-2022.	116

<b>Tabla 31</b> Niveles de Dimensiones Transformación Digital en una Microfinanciera 2020-2022. ....	118
<b>Tabla 32</b> Estadígrafos de los Puntajes de Inclusión Financiera en una Microfinanciera 2020-2022. ....	120
<b>Tabla 33</b> Niveles de Inclusión Financiera en una Microfinanciera 2020-2022....	121
<b>Tabla 34</b> Niveles de Dimensiones Inclusión Financiera en una Microfinanciera 2020-2022. ....	122
<b>Tabla 35</b> Prueba de Normalidad de las Variables. ....	124
<b>Tabla 36</b> Coeficientes de Correlación de Spearman. ....	124
<b>Tabla 37</b> Correlación de los Puntajes de Transformación Digital e Inclusión Financiera.....	125
<b>Tabla 38</b> Correlación de los Puntajes de las Dimensiones de la Transformación Digital y la Variable Dependiente Inclusión Financiera. ....	125
<b>Tabla 39</b> Prueba de la Hipótesis General Mediante rho de Spearman. ....	126
<b>Tabla 40</b> Prueba de la Hipótesis Específica 1 Mediante rho de Spearman.....	127
<b>Tabla 41</b> Prueba de la Hipótesis Específica 2 Mediante rho de Spearman .....	129
<b>Tabla 42</b> Prueba de la Hipótesis Específica 3 Mediante rho de Spearman .....	130
<b>Tabla 43</b> Prueba de la Hipótesis Específica 4 Mediante rho de Spearman .....	132
<b>Tabla 44</b> Prueba de la Hipótesis Específica 5 Mediante rho de Spearman.....	133
<b>Tabla 45</b> Prueba de la Hipótesis Específica 6 Mediante rho de Spearman.....	134
<b>Tabla 46</b> Prueba de la Hipótesis Específica 7 Mediante rho de Spearman .....	136

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Incremento de la Tenencia de Cuentas de Ahorro (2011-2021).....	17
<b>Figura 2</b> La Tenencia de Cuentas de Ahorro Varía en Todo el Mundo.....	18
<b>Figura 3</b> Uso de Modalidades de Pagos Digitales .....	19
<b>Figura 4</b> Uso y Adopción de Pagos Digitales Durante COVID-19 Variaron en las Economías en Desarrollo .....	20
<b>Figura 5</b> Comparativa de Incremento de Sitios WEB (2018-2020).....	21
<b>Figura 6</b> Transferencias de Emergencia en Respuesta a la COVID-19.....	23
<b>Figura 7</b> Avance de la Inclusión Financiera Digital por Regiones (2014).....	26
<b>Figura 8</b> Avance de la Inclusión Financiera Digital por Regiones (2019).....	27
<b>Figura 9</b> Estructura de los Créditos Directos del Sistema Financiero (Julio 2022) .....	28
<b>Figura 10</b> Estructura de los Créditos Directos de la Banca Múltiple (Julio 2022) 29	
<b>Figura 11</b> Estructura de los Créditos Directos de las Empresas No Bancarias (Julio 2022) .....	29
<b>Figura 12</b> Proceso de Transformación Hacia la Banca Digital.....	67
<b>Figura 13</b> Índice de Inclusión Financiera del Perú.....	72
<b>Figura 14</b> Estimaciones y proyecciones de población.....	74
<b>Figura 15</b> Ruta de Diseño de Investigación Cuantitativa .....	100
<b>Figura 16</b> Histograma de los Puntajes de la Escala de Transformación Digital. 116	
<b>Figura 17</b> Niveles de Transformación Digital en una Microfinanciera 2020-2022 .....	117
<b>Figura 18</b> Niveles de Dimensiones Transformación Digital en una Microfinanciera 2020-2022. ....	119
<b>Figura 19</b> Histograma de los Puntajes de la Escala Sobre Inclusión Financiera. ....	121
<b>Figura 20</b> Niveles de Inclusión Financiera Digital en una Microfinanciera 2020-2022. ....	122
<b>Figura 21</b> Niveles de Dimensiones Inclusión Financiera en una Microfinanciera 2020-2022. ....	123

## Resumen

El objetivo principal fue determinar la relación de la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera en el período de pandemia 2020-2022. El enfoque del estudio fue cuantitativo, de tipo aplicada, de alcance correlacional; el método general fue de investigación científica. Con diseño de investigación no experimental, de clase transeccional (transversal) y tipo correlacionales-causales. Se manejó con un tipo de muestra probabilística estratificada de 77 trabajadores. Las técnicas aplicadas fueron las encuestas, contando como instrumentos los cuestionarios, una por cada variable con 25 y 19 ítems respectivamente, aplicada en formato digital, interrogantes cerradas de tipo Likert con 5 niveles. La Validez de medición de los instrumentos fueron establecidas por juicios de expertos de dos especialistas, para la Confiabilidad como técnica de desarrollo se aplicó Alfa de Cronbach obteniendo como resultado para cada variable 0,874 y 0,870. Habiéndose obtenido el coeficiente rho Spearman (0,859) y el p-valor (0,000), con un 95% de nivel de confianza. En conclusión, se demuestra la validez de la hipótesis general de investigación: Existe relación directa significativa entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

**Palabras clave:** Transformación digital, Inclusión financiera, Microfinanciera, Pandemia, Estrategia Digital, Poblaciones Vulnerables.

## Abstract

The core unbiased stood toward control the affiliation among the digital transformation then financial inclusion hip a microfinance in the 2020-2022 pandemic period. The research approach was quantitative, of a functional sort, by a correlational scope; the general method stood that of scientific research. With non-experimental research design, of class cross-sectioned then type correlational - fundamental. We operated by a type of stratified probabilistic taster of 77 workforces. The applied technique was the survey, as instrument the questionnaire one for each variable with 25 and 19 items respectively, applied in digital format, with each question closed utilizing a 5-level a Likert scale. Cogency of the gadget stood strongminded thru the skilled decision of deuce mavens and Cronbach's Dominant stood useful to calculate Dependability, gaining as a result for each variable  $\alpha=0.874$  (digital transformation) and  $\alpha=0.870$  (financial inclusion). Having obtained the rho Spearman rho coefficient (0.859) besides the p-value (0.000), The applied technique was the survey, as instrument the questionnaire one for each variable with 25 and 19 items respectively, applied in digital format, with each question closed utilizing a 5-level a Likert scale. through a 95% sureness close. To end, the rationality of the overall explore premise stays corroborated: Near stays a significant shortest rapport amid digital transformation and fiscal addition hip a microfinance in the 2020-2022 pandemic period.

**Keywords:** Digital transformation, financial inclusion, Microfinance, Pandemic, Digital Strategy, Vulnerable Populations.

## Introducción

La COVID-19 ha actuado como catalizador para la aceleración de la adopción de la transformación digital, estudios sobre este último concluyen que es el principal medio para fortalecer la inclusión financiera y con ello afrontar la pobreza mundial. La transformación digital significa el cómo la tecnología cambia las condiciones en las que se realizan los negocios, de manera que cambian las expectativas de los clientes, socios y empleados, por su parte la inclusión financiera, es entendida como el acceso y uso de servicios financieros de calidad dirigidos para todos los segmentos de la población, contribuyendo a disminuir la vulnerabilidad de los hogares más pobres y mejorando su calidad de vida, así como mejorando la productividad y aumentando la formalización de las micro y pequeñas empresas, por lo que afecta positivamente el crecimiento económico y reduce la desigualdad. Por tal, el principal interés en el desarrollo de la presente investigación es definir cuáles son las dimensiones de la transformación digital que permitirán atender con mayor impacto a los micro y pequeños empresarios, y con ello optimizar los procesos de los actuales servicios financieros, para fortalecer las condiciones del ecosistema financiero para promover la inclusión financiera.

Por lo expuesto, el problema que trata la investigación es ¿Qué relación existe entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022?; con lo cual pretendemos llegar a generar valor con recomendaciones de solución a los problemas que se presentan, y a su vez determinar la relación entre las variables del estudio dando respuesta a la hipótesis de investigación y establecer si existe una relación directa y significativa entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia.

El presente trabajo de investigación está estructurado en cinco capítulos, el primer capítulo presenta el planteamiento y formulación del problema en investigación, definición de los objetivos, desarrolla las justificaciones e importancia de la investigación y sus limitaciones. Por su parte, el segundo capítulo presenta los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, las bases teóricas que fundamentan las variables y una definición de los principales términos básicos del tratado. El tercer capítulo plantea la hipótesis, las dimensiones de las variables

y su operacionalización. El cuarto capítulo desarrolla el método, tipo, alcance y diseño de la investigación; define la población, muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos; asimismo, el quinto capítulo realiza un análisis de los resultados de las variables y la relación de estas, las pruebas de hipótesis y presenta la discusión de resultados. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

## **Capítulo I : Planteamiento del Estudio**

### **1.1. Planteamiento y Formulación del Problema**

#### **1.1.1. Planteamiento del Problema**

La transformación digital se ha convertido en un proceso disruptivo que está revolucionando las empresas en su transición al uso de las tecnologías. En el rubro financiero, tiene una amplia difusión ante la demanda de los clientes por servicios financieros con nuevos e innovadores modelos de negocio que se manifiestan en toda la cadena de valor. Como consecuencia del inicio de la pandemia, la mayoría de las empresas microfinancieras afrontaron el tener poco avance o aún no haber iniciado su proceso de transformación digital, razón por la cual tenían limitaciones para afrontar nuevos retos. La COVID-19 ha actuado como catalizador de la aceleración de la adopción de la transformación digital y hacer frente a nuevas oportunidades que se presentan en la actualidad destacando por su impacto en la sociedad la inclusión financiera.

Al respecto, es necesario identificar alternativas para apoyar a las microfinancieras en la transición al uso de las tecnologías y mejoras de procesos como parte de la transformación digital, que a su vez permitirá fortalecer las condiciones para promover la inclusión financiera en la región Junín.

Si bien aún existe mucho por investigar, por ser temas relativamente nuevos, más aún en el contexto de la pandemia, lo que lleva a tener pocos estudios profundos al respecto, pero si se cuenta con fuentes de información de las cuales se desprenden problemas. Así si bien los estados han implementado servicios digitales, se requiere determinar cómo los gobiernos centrales establecerán políticas y normas como parte de su estrategia, Ante la constante variación de preferencias de los usuarios se debe conocer cómo identificar el comportamiento del consumidor, para con ello poder determinar cómo generar nuevos servicios emergentes, cómo optimizar los procesos de los actuales servicios financieros, para definir cuáles son las tecnologías disruptivas que permitirán atender con mayor impacto a los micro y pequeños empresarios, de manera horizontal a los puntos mencionados determinar cómo aumentar el nivel de alfabetización digital en la sociedad. La inadecuada

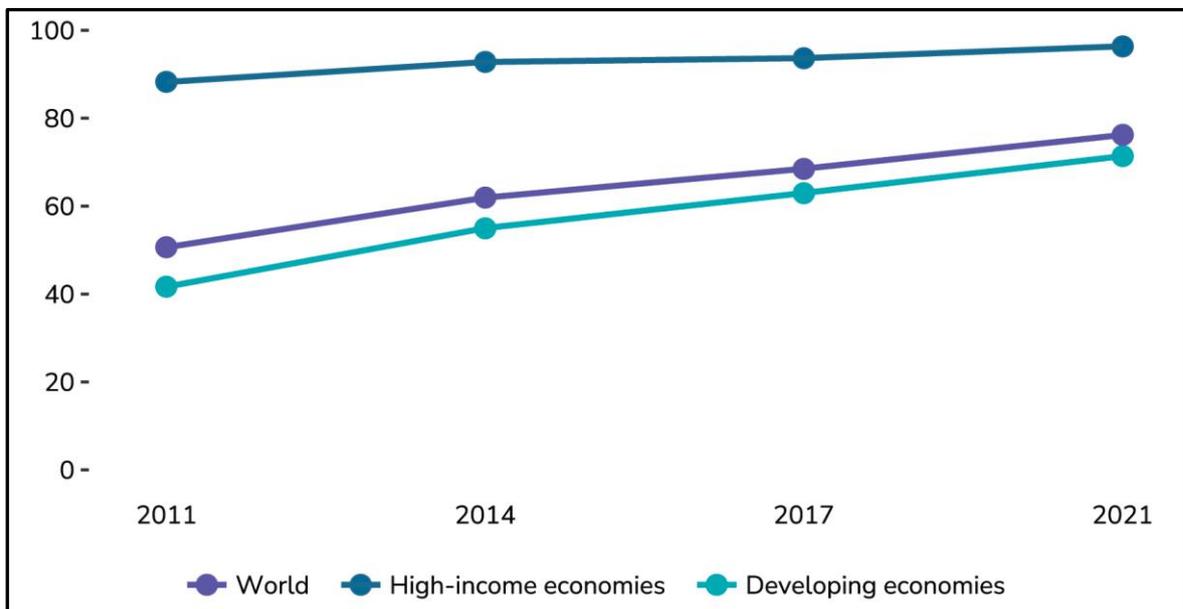
capacidad de atención por insuficientes puntos de venta y las limitaciones en la infraestructura de la conectividad que es ineficiente o inexistente en zonas rurales. Ante nuevos servicios nuevos riesgos, por ello, como establecer los niveles adecuados de seguridad informática o ciberseguridad o cómo establecer o fortalecer la infraestructura financiera digital. Todos estos factores son parte de un proceso de transformación digital que afectan el incremento de la oferta de inclusión financiera.

Estudios sobre la transformación digital concluyen que es el principal medio para fortalecer la inclusión financiera y con ello afrontar la pobreza mundial. El Grupo Consultivo de Atención a los Pobres (CGAP, 2022) que congrega a 30 organizaciones de desarrollo mundial, afirman que, realizando estudios orientados a la acción, comprobamos, adquirimos y difundimos conocimientos que permitan diseñar en la banca servicios inclusivos y responsables con los que las personas vulnerables accedan a beneficios financieros, servicios fundamentales y desarrollan resiliencia. En correlación a lo expuesto, a través del informe anual The Global Findex Database 2021 del Banco Mundial, Demirgüç-Kunt et al. (2022) manifestaron que “la inclusión financiera es la piedra angular para el desarrollo” (p. 19). En el mismo informe, Demirgüç-Kunt et al. (2022) sustentados en una encuesta a 128,000 personas de 123 países con un nivel de confianza del 95%, sostienen la relevancia de los servicios financieros digitalizados, indicando entre sus productos pilares la apertura de cuentas de ahorro y los pagos digitales.

En la última década, como se observa en la Figura 1, se ha incrementado el uso de servicios financieros como la apertura de cuentas de ahorro que aumentó en aproximadamente un 50%, del 51% del 2011 al 76% del 2021, en este mismo período el incremento en los países desarrollados varío de 88% a 96% y en los países en vías de desarrollo se incrementó del 42% al 71% (Demirgüç-Kunt et al., 2022).

**Figura 1**

*Incremento de la Tenencia de Cuentas de Ahorro (2011-2021).*

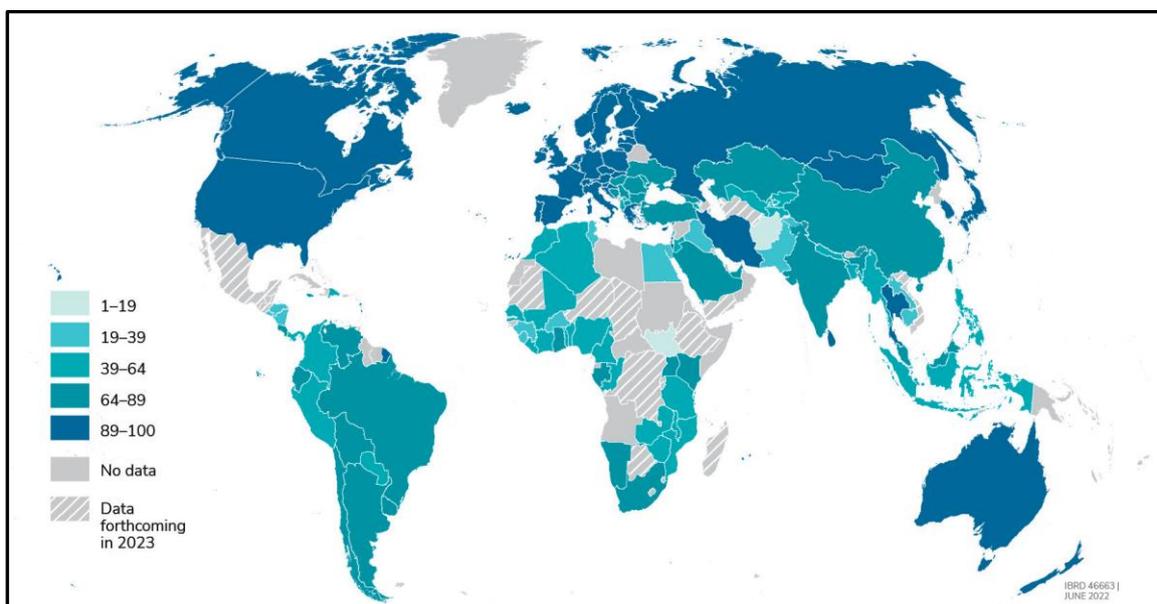


*Nota.* Datos de las personas adultas con cuentas de ahorros del 2011 al 2021 (%). Reproducida de *Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19* (p.17), por Asli Demirgüç-Kunt, 2022, World Bank. CC BY 3.0 IGO

El impacto generado por las entidades financieras resultado de la transformación digital adoptada tiene un efecto sobre la inclusión financiera, cabe mencionar que en África subsahariana el 33% de los adultos tiene una cuenta de ahorros de dinero móvil o que en las economías en vías de desarrollo se ha reducido la brecha de género a un 6% respecto a la titularidad de cuentas de ahorros (Demirgüç-Kunt, et al., 2022, p. 11). A nivel mundial la tenencia de cuentas se ha incrementado como se muestra en la Figura 2.

## Figura 2

*La Tenencia de Cuentas de Ahorro Varía en Todo el Mundo.*

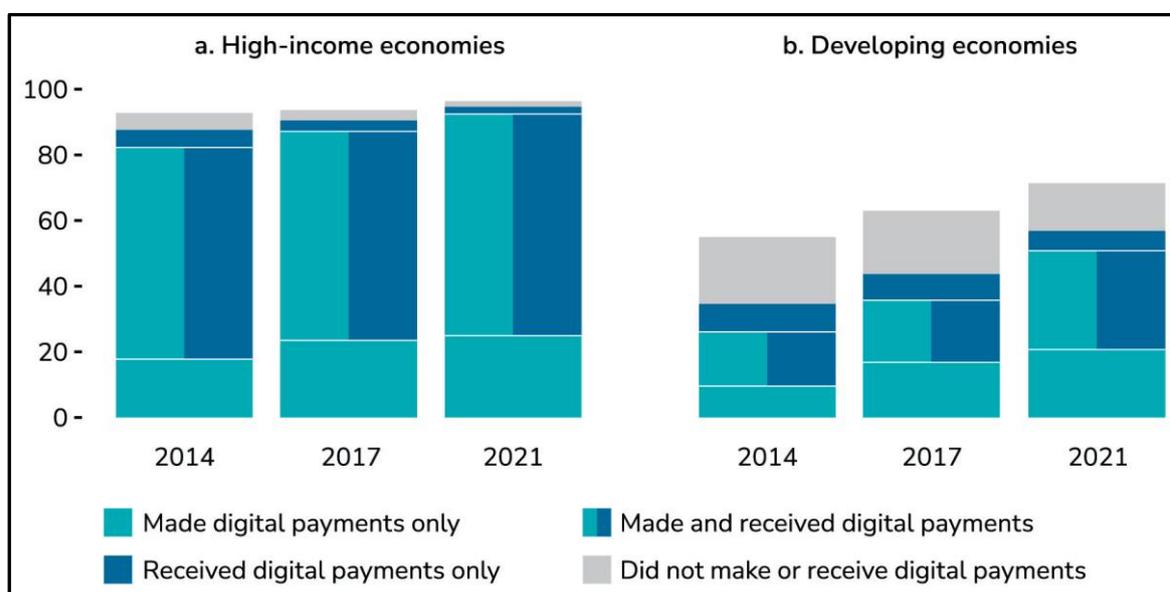


*Nota.* Datos de las personas adultas con cuentas de ahorros al 2021 (%). Reproducida de *Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19* (p.15), por Asli Demirgüç-Kunt, 2022, World Bank. CC BY 3.0 IGO.

El incremento de los pagos digitales en los países con economías en vía de desarrollo desde el inicio de la pandemia fue atendido por las entidades financieras con infraestructura digital implementada, en aquellas que no contaban con ello aceleró el proceso de transformación digital. La importancia de esto se refleja cuando el Banco Mundial a través de la encuesta Global Findex 2021 incluyó por primera vez un módulo sobre pago digital, en los cuales se consideran transacciones en cuentas de dinero móvil, tarjetas de débito o crédito, o sea por aplicativos móviles o internet, realizadas durante el 2021, resultado de ello se determina que el 57% de adultos de las economías en vías de desarrollo realizaron pagos digitales, incrementándose en comparación al 2014 y 2017 en 22 y 13 puntos porcentuales respectivamente, comentar que en la actualidad en las economías desarrolladas las operaciones con pagos digitales la realizan el 95% de personas adultas. Una comparativa entre el desarrollo y la relevancia del uso de estos servicios entre las economías desarrolladas y las en vía de desarrollo se muestra en la Figura 3.

**Figura 3**

*Uso de Modalidades de Pagos Digitales*



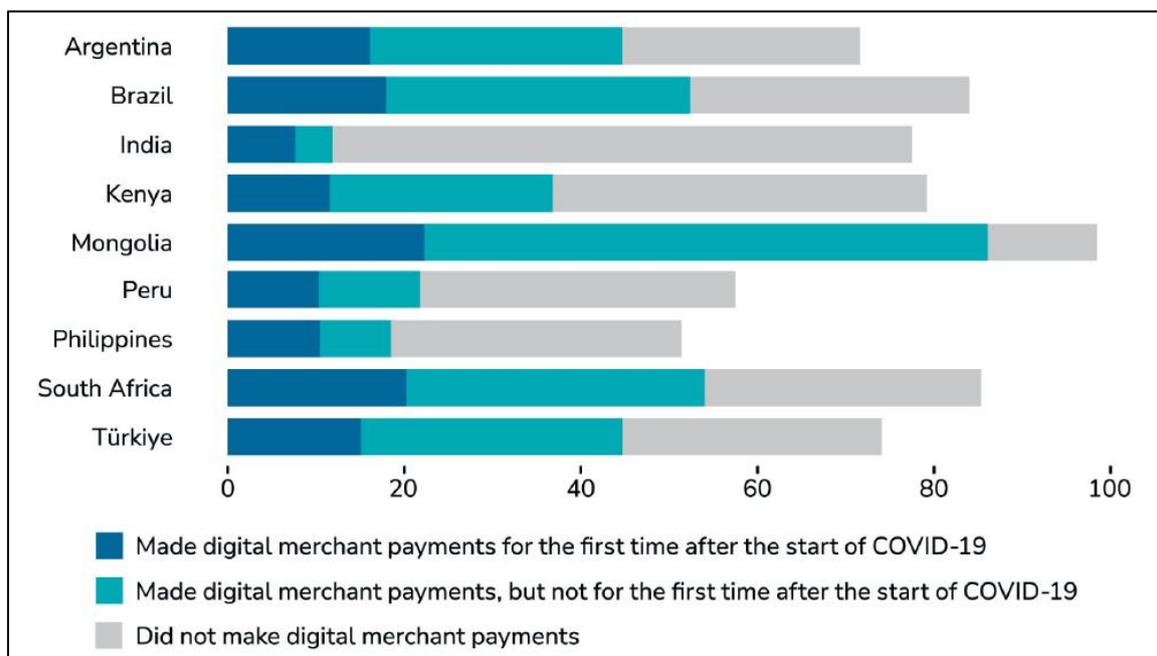
*Nota.* Datos de las personas adultas con cuentas de ahorros al 2021 (%), la mayor parte de los usuarios de pagos digitales realizaron y recibieron pagos (frente a solo hecho o solo recibido).

Reproducida de *Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19* (p.60), por Asli Demirgüç-Kunt, 2022, World Bank. CC BY 3.0 IGO.

Asimismo, en complemento a lo expresado, en las economías en vía de desarrollo el comercio a través de medios de pago digitales aún no es muy fuerte, pero debido al COVID-19 este se incrementó, mencionando que en estos países el 40% de los adultos que realizaron pagos digitales, lo realizaron por primera vez. Como se muestra en la Figura 4, la pandemia estimuló la adopción de pagos digitales, aún en economías con baja costumbre en ese tipo de comercio (Demirgüç-Kunt et al., 2022).

**Figura 4**

*Uso y Adopción de Pagos Digitales Durante COVID-19 Variaron en las Economías en Desarrollo*



*Nota.* Datos de las personas adultas con cuentas (%) 2021. Reproducida de *Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19* (p.72), por Asli Demirgüç-Kunt, 2022, World Bank. CC BY 3.0 IGO.

Con el inicio de la pandemia los desplazamiento de las personas se vieron afectadas por la cuarentena, en nuestra región se redujeron las visitas a centros de abasto de alimentos y medicinas, a las tiendas de expendio de productos no esenciales y de entretenimiento y a los centros laborales en aproximadamente un 51%, 75% y 45% respectivamente (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2020).

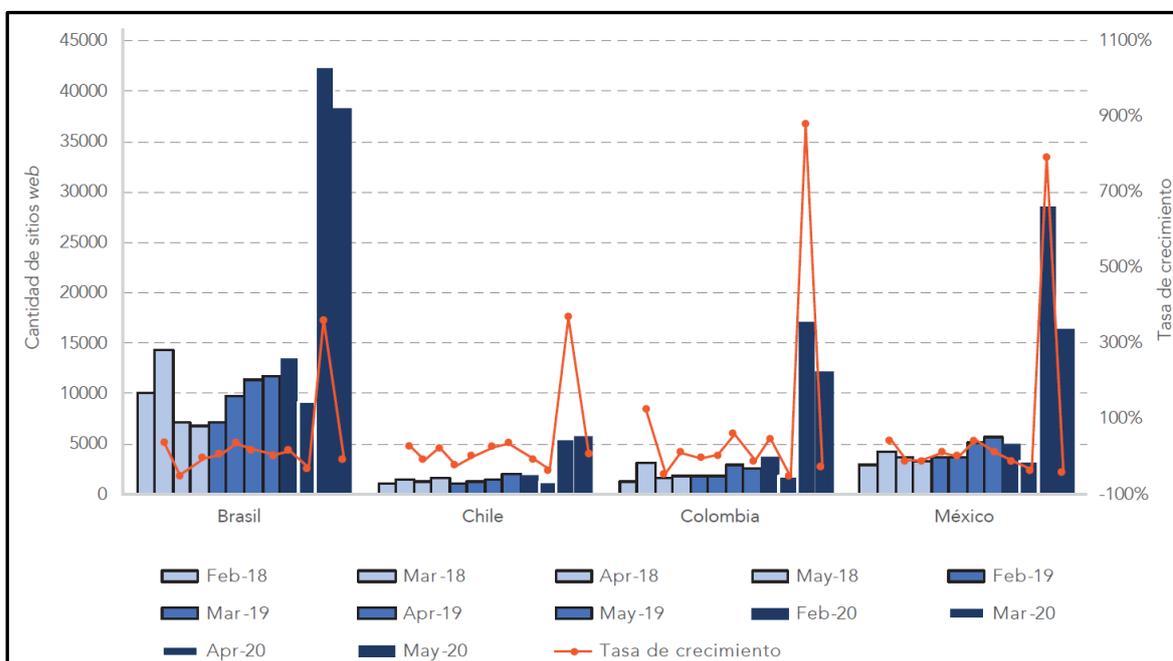
Lo negativo puede tomarse también como una oportunidad y la pandemia a nivel América Latina ha sido la oportunidad de reducir la brecha en la inclusión financiera, es importante destacar el papel que han cumplido las entidades financieras a través de sus servicios sobre todo los digitalizados como principal soporte a los Gobiernos Centrales, que en su mayoría otorgaron subsidios o bonos sociales a fin de mitigar los efectos de la crisis en la población más vulnerable. Es en este periodo donde se vislumbra la importancia de la transformación digital, como Economist Impact (2021)

afirma: “a medida que se redujeron las actividades en persona y la movilidad para limitar la propagación del virus, la digitalización de los pagos proporcionó un medio para que las transacciones continuaran” (p. 4). Posición que se confirma con las cifras del Microscopio Global donde la Economist Intelligence Unit (EIU, 2020) indica que seis países de América Latina han realizado estas transferencias principalmente en efectivo, mientras que los demás países de la región las han realizado a través de cuentas o billeteras electrónicas.

Las medidas preventivas de contagio durante la pandemia tuvieron una respuesta directa en la economía digital reflejado en el crecimiento de los sitios web empresariales, resultado de los procesos de transformación digital, como la CEPAL (2021) lo menciona sea “para prestar servicios u ofrecer productos, los países más destacados en este crecimiento son Colombia y México con un 800%, seguidos por Brasil y Chile con un 360%” (p. 17), como se muestra en los datos comparativos de la Figura 5.

**Figura 5**

*Comparativa de Incremento de Sitios WEB (2018-2020)*



*Nota.* Datos de los meses de febrero, marzo y abril del 2018 al 2020. Reproducida de *Datos y hechos sobre la transformación digital* (p.17), 2021, CEPAL.

Es importante mencionar que si bien la Transformación Digital en América Latina y el Caribe ha tenido un alto crecimiento en el comercio digital este solo

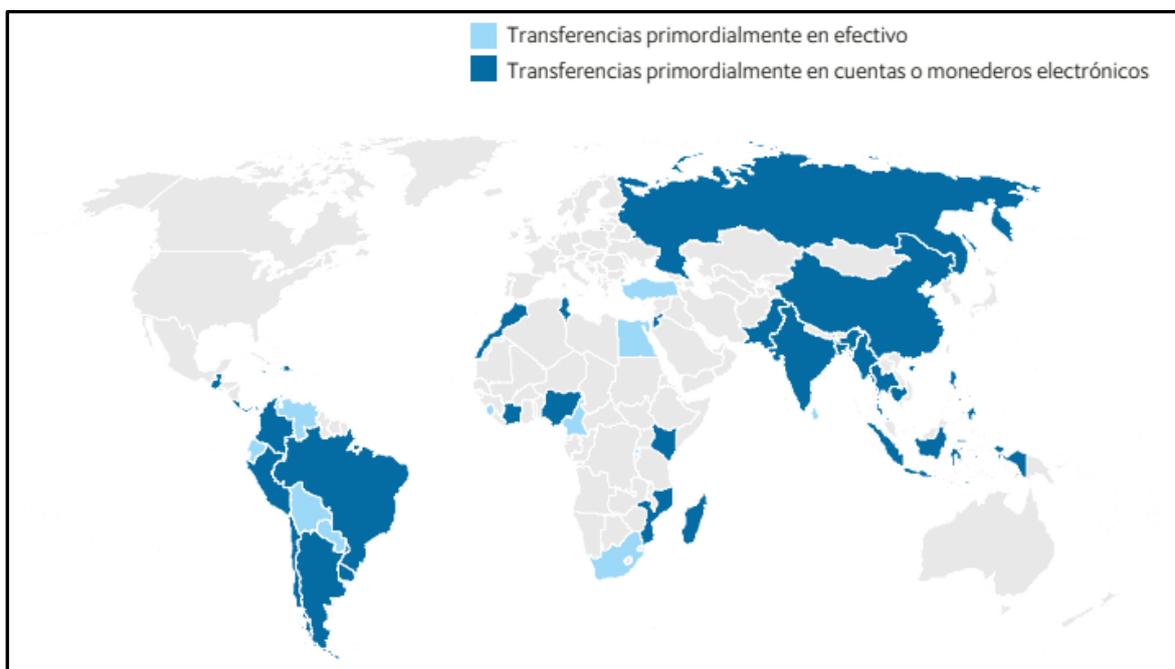
representa un 2% del realizado a nivel global , por lo que hay un gran camino aún por recorrer.

Pese a varias externalidades negativas provocadas por la crisis de la pandemia, esta es una oportunidad con el fin de cerrar la brecha de las inclusiones financieras. La introducción del servicio financiero digital es fundamental para reducir las vulnerabilidades financieras de los hogares y las MiPymes, primariamente porque los gobiernos están tratando de entregar su programa social a través de canales alternativos, reduciendo así las exposiciones de las comunidades al virus. En el marco del Covid-19, la mayor parte de los gobiernos de la región han subsidiado a la comunidad y los beneficiarios de este programa de transferencia monetaria que se encuentran en situación de vulnerabilidad y en diferentes casos excluidos del sistema financiero. Conforme a los últimos datos de Economist Intelligence Unit Global Microscope (EIU, 2020) 6 naciones de Latinoamérica realizan esta transferencia primariamente en efectivo, en tanto otros de la región realizan transferencias por medio de cuentas o monederos electrónicos. En algunos casos, han entrado en alianzas con compañías fintech. Aunque los gobiernos han logrado avances significativos para llegar a los beneficiarios del programa de transferencias bancarias, la crisis actual los obliga a subsidiar a millones de beneficiarios añadidos, de los cuales muchas son trabajadoras informales mujeres. Esto se puede hacer a través de transferencias electrónicas, lo que a su vez reduce el contacto cara a cara y el intercambio de efectivo, lo que también crea el riesgo de infección. (Mejía & Azar, 2021, p. 12)

En su análisis del 2020 de cómo los gobiernos fomentan la inclusión financiera EIU (2020) con una evaluación a “55 países, de los cuales 44 de ellos sus gobiernos realizaron transferencias de fondos como parte del apoyo a los sectores vulnerables de su población, es decir, la crisis puso la inclusión financiera en el centro de sus prioridades” (p. 10), en la Figura 6 se muestra el alcance de los medios de pago digitales en los países donde los gobiernos lo utilizaron para hacer llegar los subsidios.

## Figura 6

### *Transferencias de Emergencia en Respuesta a la COVID-19*



*Nota.* El mapa muestra modalidades de transferencias durante la pandemia. Reproducida de *Microscopio Global de 2020: El papel de la inclusión financiera en la respuesta frente a la COVID-19* (p.10), por Ugo Gentilini, 2020, Economist Intelligence Unit (EIU) (<https://www.eiu.com/n/campaigns/microscope2020>).

En referencia a América Latina, Mejía y Azar (2021) afirman que: “la inclusión financiera digital, dado el contexto del COVID-19 y sus impactos en la población vulnerable, tiene el potencial de reducir las desigualdades en el acceso financiero” (p. 2). Pero como la CEPAL (2021) afirma “las habilidades digitales tanto básicas como intermedias y avanzadas, siguen siendo un reto en los países de la región” (p. 33), por lo que aún falta mucho por hacer en la inclusión financiera y la recuperación post pandemia:

Se deben recordar las diversas fortalezas y dimensiones de las digitalizaciones financieras provocadas por la pandemia de Covid-19 con el fin de que realmente se cambie en una inclusión mayor y un bienestar económico mayor para los ciudadanos. Sin mantener esta visión completa, estas decisiones no darán el resultado esperado y las disparidades existentes pueden empeorar la ya alta vulnerabilidad económica de la población de la región. (Mejía & Azar, 2021, p. 26)

Las políticas gubernamentales son pieza clave de la transformación digital de las entidades financieras por ser estas reguladas por el estado, específicamente en el Perú ante la crisis por el COVID-19 el gobierno central a través de los entes reguladores tuvo acciones de flexibilización, como lo indica la EIU (2020):

En respuesta a la crisis, la Superintendencia de Bancos, Seguros y Pensiones (SBS) y el Banco Central bajaron las tasas de interés de 2,25 % a 0,25 %, redujeron las tasas de reserva bancaria e introdujeron líneas de liquidez. Las medidas clave de la SBS incluyen políticas para permitir modificaciones de préstamos, mayores límites de transacciones y reestructuración de pagos de préstamos para personas en zonas de emergencia. La SBS también relajó los requisitos de garantía subyacentes para que los emisores de dinero electrónico aumenten la oferta de dinero electrónico. En cuanto a otra medida adoptada por la SBS, ésta amplió los límites de transacciones en las cuentas básicas, que son cuentas simplificadas sin cargo para facilitar la inclusión financiera. La SBS también permitió a las cooperativas de crédito reestructurar préstamos, retrasar los calendarios de pago y ajustar los plazos de presentación de informes para cumplir con las consideraciones de salud pública. (p. 40)

Pero cuál es el camino para llegar a esa transformación, Toledo et al. (2022) afirman que “para que las instituciones microfinancieras alcancen una transformación digital, es importante que conozcan cuáles serán las áreas pilares sobre las que reposaran sus diversas acciones” (p. 89). Esto nos llevará a lograr una ventaja competitiva, pero para que esta sea sostenible, Alvarado (2020) aseverará que:

Se debe tener una estrategia sólida y un modelo de negocio óptimo que se centre en el usuario, esto debido a que para llegar a una ventaja competitiva sostenible esta debe alcanzar un estado permanente, por lo que no se debe descuidar que el modelo de negocios quede obsoleto (p. 38).

Las entidades financieras en el Perú se vieron inmersas en diversos cambios que debieron resolver con una rápida acción como son adaptar sus software

a las reprogramaciones masivas ante eventuales atrasos en la cadena de pagos y esto adecuarlos a las normativas que la SBS vaya disponiendo, así mismo ponerse a disposición del estado ante la emisión de los bonos de ayuda social, como Mejía y Azar (2021) indican que para “hacer frente a los bajos niveles de bancarización del país y evitar las aglomeraciones de clientes en las instituciones financieras para el cobro de los bonos, se aprobó una Ley para la apertura de cuentas básicas a todos los peruanos” (p. 13). Un ejemplo de ello es la cuenta de ahorro digital llamada DNI

Se trata de una cuenta de ahorro personal y digital básica administrada por el Banco de la Nación que puede ser creada de forma automática y gratuita por cualquier persona natural mayor de edad con DNI y beneficiario del bono universal. La cuenta DNI se ha creado para garantizar que no se repita la emisión de bonos que se produjo al comienzo de la pandemia de Covid-19, al tiempo que es la primera etapa con el fin de enseñar a las personas sobre servicios y productos financieros.

Las cuentas DNI habilitan al sistema financiero, porque estas cuentas tienen la facultad de combinarse con el servicio que brindan diversas instituciones financieras, monederos electrónicos y sistemas de pagos digitales para lograr unas inclusiones financieras efectivas de cada uno de los peruanos. (Mejía y Azar, 2021, p. 13)

Si bien se han realizado esfuerzos para mejorar los servicios, el ver aún largas colas para la atención en los bancos sean privados o estatales, es un indicativo que aún nos falta una mayor o mejor infraestructura tecnológica que de soporte a los servicios financieros y permitan cerrar la brecha digital. Así como fortalecer la educación financiera, en estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú Vargas (2022) afirma que “la principal razón por la cual las personas continúan usando dinero en efectivo como método de pago, es debido a que el uso de billetes y monedas se encuentra arraigado en la tradición”.

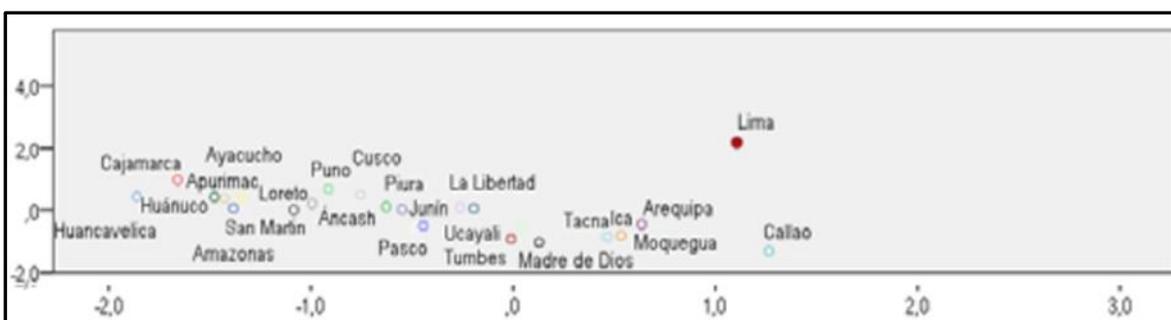
Respecto a la inclusión financiera en nuestro país, Quincho (2021) asevera que “un mayor acceso y uso de los servicios financieros contribuye a disminuir la vulnerabilidad de los hogares más pobres y mejorar su calidad de vida, así

como mejorar la productividad de las micro y pequeñas empresas y aumentar su formalización” (p. 129); siendo que esto favorece el crecimiento económico y reduce la brecha de la desigualdad. En su análisis Vargas (2022) nos enseña los factores que limitan los derechos de las personas en el Perú ante la oportunidad que ofrece la economía, la finanza y las tecnologías a través de las inclusiones financieras digitales, entre ellos la insuficiente cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones, el deficiente acceso a Internet, la preocupación por el sistema financiero, el ahorro, entre otros. Por otro lado, muestra que la promoción de infraestructura y equipamiento de tecnologías de la información, la promoción de la educación financiera y la protección de los derechos de los consumidores son los factores que contribuyen a la inclusión financiera digital.

La consabida centralización de nuestro país se refleja en la brecha de la inclusión financiera entre Lima y las regiones, se muestran la Figura 7 y Figura 8 para su comparación respecto al avance de la inclusión financiera durante el periodo 2014 y 2019, lo que pone en relieve la necesidad de realizar los cambios estructurales para poder descentralizar el avance de la inclusión financiera digital.

**Figura 7**

*Avance de la Inclusión Financiera Digital por Regiones (2014)*

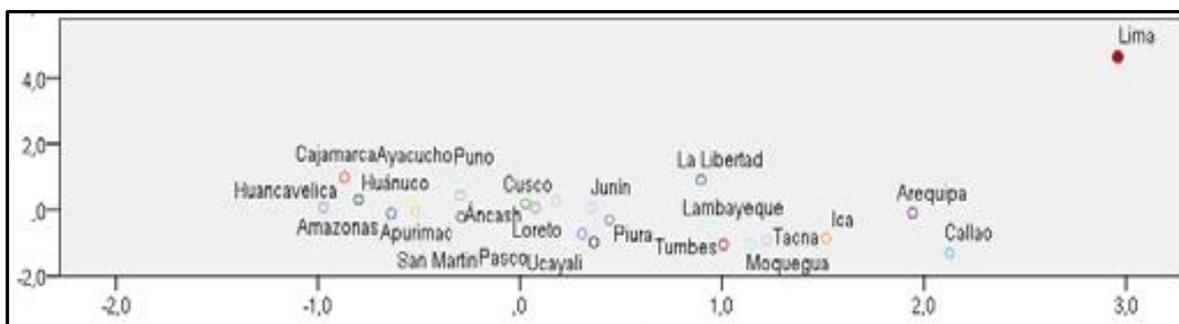


Nota El comportamiento atípico en la región Lima en 2014 se da especialmente en el eje vertical, considerando variables como empleo de crédito, ahorro, cuentas bancarias, acceso a internet y delito informático. Reproducido de *Brechas en la inclusión financiera digital en Perú utilizando análisis de componentes principales en el marco de la crisis económica y de salud provocada por el COVID-19* (p. 59), por Jorge Vargas, 2022, Instituto Nacional de Estadística e Informática.

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/brecha.pdf>

**Figura 8**

*Avance de la Inclusión Financiera Digital por Regiones (2019)*



Nota La magnitud del terremoto en el área de Lima es bastante remota en comparación con otras áreas. De manera similar, la concentración nacional de las inclusiones financieras se puede observar en otras regiones. Crecen en un eje horizontal que contiene variables de nivel educativo y cobertura de los sistemas financieros, y mencionan a Arequipa y Callao, que comienzan a adoptar comportamientos atípicos. Reproducido de *Brechas en las inclusiones financieras digitales en Perú utilizando análisis de componente principal en el contexto de la crisis económica y de salud provocada por el COVID-19* (p. 61), por Jorge Vargas, 2022, Instituto Nacional de Estadística e Informática.

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/brecha.pdf>

El sistema financiero peruano está compuesto por 51 empresas autorizadas a realizar operaciones múltiples, entre ellas poseen activos por encima de los S/563 mil millones, respecto a la participación de las entidades no bancos aproximadamente cubren solo un 10.2% del mercado como se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Estructura del Sistema Financiero Nacional (mayo 2022)*

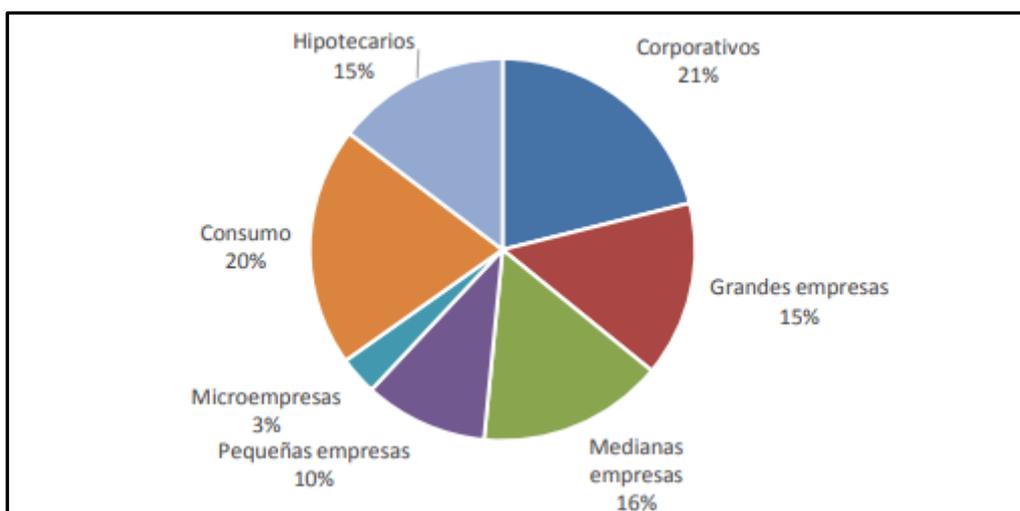
Empresas de Operaciones Múltiples	Activos a Mayo 2022		
	Número de Empresas	Monto (S/ Millones)	Participación (%)
Banca Múltiple	16	505 638	89.80
Empresas financieras	10	15 676	2.78
Cajas municipales (CM)	12	35 675	6.34
Cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC)	6	2 831	0.50
Empresas de créditos*	7	3 222	0.57
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>563 043</b>	<b>100</b>

Nota. Reproducida de *Sistema Financiero Nacional* (p.5), por Superintendencia de Banca, Seguros y AFP., 2022 (<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Mayo/SF-0003-my2022.PDF>).

Cabe precisar que de todo el monto en colocaciones del sistema financiero (51 entidades) con créditos directos un 10% cobertura a las pequeñas empresas y solo un 3% a las microempresas, como se muestra en la Figura 9 (créditos directos).

**Figura 9**

*Estructura de los Créditos Directos del Sistema Financiero (Julio 2022)*



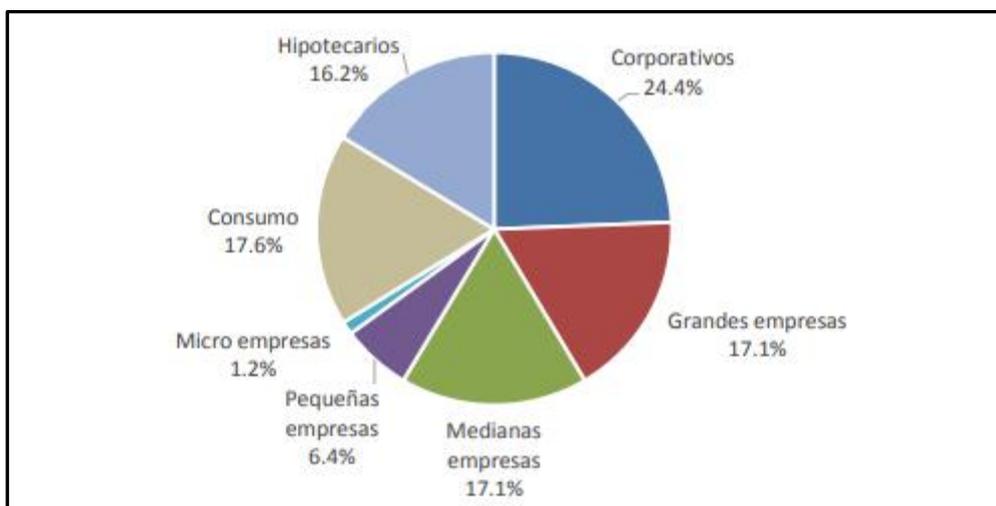
*Nota.* Agrupa información de Empresas Bancarias, Empresas Financieras, Cajas Municipales, Cajas Rurales, Empresas de Créditos (hasta febrero 2022, corresponde a Edpymes), Banco de la Nación y Agrobanco. En el caso de información crediticia de Nación solo considera los créditos de consumo e hipotecario y en el de Agrobanco no incluye los créditos a las demás empresas del Sistema Financiero. Reproducida de *Carpeta de Información del Sistema Financiero – Gráficos* (p.4), por Superintendencia de Banca, Seguros y AFP., 2022

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Julio/SF-2102-jl2022.PDF>

Los bancos, en su cartera crediticia atienden en un 7.6% a las micro y pequeñas empresas como se muestra a continuación en la Figura 10.

**Figura 10**

*Estructura de los Créditos Directos de la Banca Múltiple (Julio 2022)*

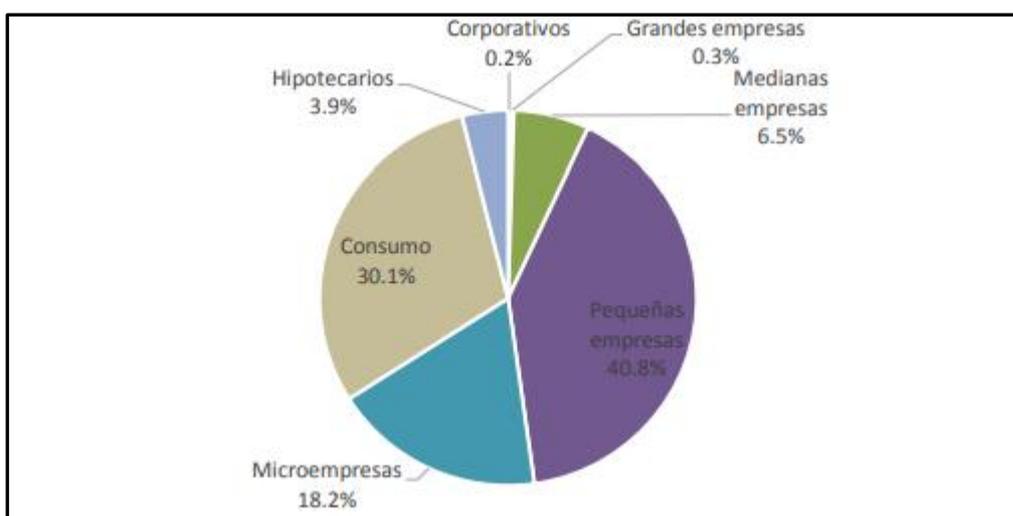


*Nota.* Agrupa información de Empresas Bancarias. Reproducida de *Carpeta de Información del Sistema Financiero – Gráficos* (p.12), por Superintendencia de Banca, Seguros y AFP., 2022 (<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Julio/SF-2102-jl2022.PDF>)

Siendo las empresas no bancarias o microfinancieras las que atienden en su gran mayoría a las micro y pequeñas empresas con una cartera del 59% de créditos directos, como se muestra en la Figura 11.

**Figura 11**

*Estructura de los Créditos Directos de las Empresas No Bancarias (Julio 2022)*



*Nota.* Agrupa información de Empresas Financieras, Cajas Municipales, Cajas Rurales y Empresas de Créditos (hasta febrero 2022, corresponde a Edpymes). Reproducida de *Carpeta de Información del Sistema Financiero – Gráficos* (p.20), por Superintendencia de Banca, Seguros y AFP., 2022 (<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Julio/SF-2102-jl2022.PDF>)

Al tener las microfinancieras la tecnología crediticia de ese mercado y como parte de la relación de la tecnología de información en el fortalecimiento de los servicios financieros, se amplió la base de la inclusión financiera, respaldado por los resultados mostrados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) a través del Informe Técnico Condiciones de Vida en el Perú, elaborado con los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) donde se indica que:

En el primer trimestre del año 2022, el 53,2% de la población mayor a 18 años accedió al sistema financiero, generando un incremento en la inclusión financiera de 3,3 puntos porcentuales respecto con similar trimestre de 2021 (49,9%), y de 11 puntos frente al periodo prepandemia, ya que en el 2019 la bancarización solo alcanzaba al 42,2% de la población adulta. El incremento se vio impulsado por la digitalización de los servicios financieros. (Alarcón, 2022)

Cabe mencionar que: “en 2016, la GPMI (la Alianza Global para la Inclusión Financiera señaló que la digitalización financiera es una herramienta crítica para facilitar la inclusión financiera mundial, en donde precisó que los gobiernos deberán incentivar la transformación digital” (Arner, et al., 2018, Restrepo, 2020, p. 94). En complemento, la EIU (2020) afirma que “la crisis puso la inclusión financiera en el centro de las prioridades de los gobiernos mientras intentaban llegar a los más afectados por el confinamiento” (p. 8). Por ello, con la información recabada la presente investigación, pretende identificar los principales elementos de la transformación digital y bajo su análisis determinar la relación de cada uno en fortalecer o generar nuevos servicios financieros que impacten en sus clientes y sirvan a las microfinancieras para incrementar la inclusión financiera. El no atender adecuadamente esa necesidad ampliaría la brecha de desigualdad y permitiría el incremento de alternativas paralelas no sanas como la usura. Las entidades microfinancieras están institucionalmente fortaleciéndose cada vez más, pero si no se adaptan con ideas disruptivas para la recuperación post pandemia, reducirán las posibilidades que la gran masa de la población no bancarizada alcance la inclusión financiera y afectará sus propios objetivos estratégicos institucionales. Por tal, el objetivo general de la investigación es

determinar qué relación existe entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022; con lo cual pretendemos llegar a generar valor con alternativas de solución a los problemas que se presentan.

### **1.1.2. Formulación del Problema**

#### **A. Problema General**

El problema general o formulación del problema de modo general “significa afinar, precisar y estructurar la idea de investigación, lo cual involucra mayor normalización y delimitación en el caso del enfoque cuantitativo” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 40). Hay ciertos aspectos que deben considerarse en su redacción:

Redactado en lenguaje científico, describe brevemente la problemática central identificado que ha de ser propósito del estudio. El problema central o científico no debe considerarse necesariamente como un acontecimiento o evento conflictivo o contradictorio, también puede ser un hecho positivo de la realidad. Se debe planificar a manera de interrogantes que la investigación podría solucionar (Tokeshi, 2013, p. 37).

En la presente investigación se define como problema general o central el siguiente: ¿Qué relación existe entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022?

#### **B. Problemas Específicos**

Los problemas específicos llamado por algunos autores sistematización del problema, al respecto, Garay (2021) afirma que: “es desagregar o descomponer la pregunta planteada en la formulación del problema, en pequeñas preguntas o subproblemas, de tal manera que las respuestas que se formulan deben permitir al investigador a responder a su pregunta de investigación” (p. 20).

Al ser la investigación causal, la formulación de los problemas específicos se realiza con las dimensiones de la variable independiente Transformación Digital y su relación con la variable dependiente Inclusión Financiera:

Bajo el diseño elaborado por Valdez de León (2016) asevera que: “de la literatura relevante, estudios de casos y entrevistas con expertos en la materia de estas actividades sirvieron para la identificación de un conjunto de elementos clave de la transformación digital, que a su vez resultó en un modelo multidimensional” (p. 19-32). Las siete dimensiones que componen el modelo están reflejadas en la formulación de los problemas específicos:

PE01. ¿Qué relación existe entre la estrategia y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022?

PE02. ¿Qué relación existe entre la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022?

PE03. ¿Qué relación existe entre la experiencia del cliente y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022?

PE04. ¿Qué relación existe entre el ecosistema y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022?

PE05. ¿Qué relación existe entre las operaciones y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022?

PE06. ¿Qué relación existe entre la tecnología de información y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022?

PE07. ¿Qué relación existe entre la innovación y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022?

## **1.2. Determinación de Objetivos**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) los objetivos de la investigación precisan: “lo que se pretende conocer como resultado de la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p. 43). Asimismo, “los objetivos deben expresarse con claridad y ser concretos, medibles, apropiados y

realistas, es decir, susceptibles de alcanzarse” (Bwisa, 2008 y Tucker, 2004, Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 42).

Por su parte, Tokeshi (2013) afirma que: “con frecuencia, los objetivos se obtienen al plantear las soluciones a los problemas o carencias encontradas en la exploración bibliográfica, constituyendo la base para la justificación del tema y de la línea de investigación” (p. 48)

Los autores hacen mención que se debe tomar en consideración ciertas pautas para su formulación siendo que:

Son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo. Al redactarlos, es habitual utilizar verbos y derivados del tipo: describir, determinar, demostrar, examinar, especificar, indicar, analizar, estimar, comparar, valorar, probar y relacionar respecto de los conceptos o variables incluidas. Evidentemente, los objetivos que se especifiquen deben ser congruentes entre sí. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 42)

Como se ha mencionado los objetivos se redactan tomando como primera palabra un verbo infinitivo para la presente investigación se utiliza el verbo Determinar.

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar qué relación existe entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

OE01. Determinar qué relación existe entre la estrategia y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

OE02. Determinar qué relación existe entre la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

OE03. Determinar qué relación existe entre la experiencia del cliente y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

OE04. Determinar qué relación existe entre el ecosistema y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

OE05. Determinar qué relación existe entre las operaciones y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

OE06. Determinar qué relación existe entre la tecnología de información y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

OE07. Determinar qué relación existe entre la innovación y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

### **1.3. Justificación e Importancia del Estudio**

Respecto a la justificación de la investigación en relación con los otros elementos del planteamiento del problema, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostiene que:

Adicionalmente a los elementos previos, es necesario que justifiquemos el estudio que pretendemos realizar, basándonos en los objetivos y las preguntas de investigación, lo cual implica exponer las razones por las cuales es importante o necesario llevarlo a cabo (el para qué del estudio) y los beneficios que se derivarán de él. La mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido y este tiene que ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. (p. 44-45)

Por su parte, Fuentes-Doria (2020) asevera que: “la justificación de la investigación se refiere al posible uso o aporte que esta hará en el plano práctico o teórico. En el primer caso, podría ser un aporte a la solución de un problema social” (p. 43-44).

Cabe mencionar que “de acuerdo con Méndez (1995) la justificación de una investigación y sus posibles aportes pueden ser de carácter teórico, práctico o metodológico” (Garay et al., 2021, p. 52).

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

Respecto a la justificación teórica, Bernal (2016) sostiene que: “hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p. 138). De otra parte, Fuentes-Doria et al. (2020) afirman que:

La fase teórica incumbe a la fundamentación conceptual, que proporciona un precedente de rigidez científico para el estudio, utilizando los conceptos del autor y las investigaciones realizadas en el campo de estudio, así como la propia contribución del investigador al fenómeno. Es importante definir cuidadosamente la fase teórica, pues a partir de esta fase se presenta una comparación de los resultados en respuesta a los conceptos desarrollados por diferentes autores y estudios efectuados en el campo de estudio. (p. 28)

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico, por la relevancia que tiene la transformación digital no solo en el rubro financiero sino en toda organización en general y siendo que durante su desarrollo se podrá confrontar diversas propuestas teóricas respecto a los variables propuestas a través de modelos de madurez, de ello, se podrá determinar con el debido detalle la relación entre las variables a nivel de sus dimensiones. Asimismo, con los resultados se espera saber que dimensiones de la transformación digital son los de mayor correlación y significancia en el proceso de inclusión financiera, lo que permitirá plantear las hipótesis para investigaciones posteriores.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

De la justificación práctica, Bernal (2016) afirma que se debe considerar: “cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo” (p. 138). En complemento se hace alusión que en las “carreras ligadas a las ciencias empresariales, la investigación gira en torno a fenómenos observados en alguna institución y el investigador buscará darle una solución práctica a través del estudio, vinculando de esta manera el ámbito laboral y la investigación académica” (Méndez, 2011, Garay, et al., 2021, p. 70-71).

La justificación práctica de la investigación tiene alta importancia porque aportará a las microfinancieras de Junín al identificar los indicadores claves de las variables establecidas y con ello aumentar el nivel de impacto de la inclusión financiera con un enfoque social que permita disminuir la pobreza e impulsar la prosperidad.

La investigación es un insumo para las microfinancieras durante la revisión de sus planes estratégicos institucionales dándoles otra visión para la innovación de sus servicios financieros, orientando la implementación de sus procedimientos y tecnología de información a una transformación digital de mayor impacto en la calidad de vida de sus clientes y colaboradores.

La investigación busca fortalecer el otorgamiento de los servicios financieros lo cual redundará finalmente en ampliar la base de bancarizados permitiendo la inclusión financiera principal medio para acabar con la pobreza.

### **1.3.3. Justificación Social**

La investigación se justifica desde un enfoque social por el aporte en el conocimiento empírico resultado de la recolección de datos y trasciende por el impacto positivo que causará en la población, siendo que la inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad, los beneficiados son las poblaciones identificadas en estudios como el realizado por el Grupo Crédito S.A. (2021):

Para obtener un índice de inclusión financiera realizado en 7 países de la región (México, Panamá, Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia y Chile), concluye que la inclusión financiera llega a 38.3% (Perú con un 34.3%), del cual solo un 16% se puede considerar en un nivel logrado de inclusión y donde el acceso y el uso son las dimensiones más críticas. Los grupos más excluidos son las mujeres (35.9%), las personas mayores de 60 años (29.6%), las personas del ámbito rural (31.7%), nivel socio económico bajo (31.4%), nivel educativo sin estudios (18.2%) y de menor nivel educativo como el primario (26.1%). La principal barrera para acceder a los servicios financieros está relacionada con el nivel de ingreso de la población.

Por ello, la investigación está enfocada en que con sus resultados se beneficie principalmente a los grupos excluidos reflejado en los datos mostrados anteriormente. Los resultados del informe permitirán a las microfinancieras como parte de su responsabilidad social fomentar el acceso a las poblaciones vulnerables a servicios financieros que cubran sus necesidades y permitan su desarrollo sostenible, esto lo lograrán orientando sus esfuerzos de transformación digital en proyectos que fortalezcan la inclusión financiera y

específicamente en aquellos servicios financieros que los indicadores estimen como más relevantes. Es importante mencionar que, la inclusión financiera es una de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

#### **1.3.4. Justificación Metodológica**

Al respecto, Bernal (2016) asevera: “en una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p. 139).

El trabajo de investigación desde el punto de vista metodológico se justifica por cuanto se necesita una técnica como lo es la encuesta para recabar los datos de la población muestral de la investigación, para que, a través de instrumentos como el cuestionario, recolectar y generar la información orientada a los niveles estratégicos de las entidades microfinancieras para facilitar la toma de decisiones y dar respuesta a los problemas del trabajo de investigación.

#### **1.3.5. Justificación Tecnológica**

La inclusión financiera es una necesidad imperante en nuestras sociedades que ahora vive una nueva realidad post pandemia. En sus diversas dimensiones la Transformación Digital es fundamental en el crecimiento de las empresas y más aún en aquellas como las entidades financieras que por el competitivo rubro requieren de sus competencias para la toma de decisiones. Más aún que la investigación permitirá plantear nuevas alternativas de atención no solo a sus clientes sino a sus no clientes pertenecientes a grupos actualmente excluidos del sistema financiero, el acercamiento será a través de la integración del modelo de negocios y las soluciones tecnológicas basadas en ideas disruptivas gobernadas desde la transformación digital.

#### **1.3.6. Importancia de la Investigación**

La importancia de la presente investigación radica en que al determinar la relación de la transformación digital en el fortalecimiento de la inclusión financiera y con ello cual o cuales dimensiones e indicadores impactan con mayor relevancia, permitirá con este resultado proponer alternativas de

servicios financieros que impacten positivamente a los pobladores que actualmente se encuentran excluidos, los cuales podrán:

- Acceder al sistema financiero
- A través de los préstamos a sus emprendimientos mejorar sus ingresos, generar desarrollo a su familia y el efecto a su comunidad.
- A través de las cuentas de ahorro facilitar el mismo y mejorar la administración de sus ingresos.

Asimismo, con la infraestructura debida se podrá ofrecer una mejor experiencia a los clientes internos y externos.

#### **1.4. Limitación de la Investigación**

##### **1.4.1. Territorial**

Bernal (2016) afirma que: “son aquellas demarcaciones del espacio geográfico dentro del cual tendrá lugar una investigación. Las investigaciones pueden limitarse a una zona geográfica de una ciudad, a una ciudad, una región, un país, un continente, etcétera”. (p. 140)

La zona de influencia de la investigación estará enmarcada en una microfinanciera de la Provincia de Huancayo – Región Junín.

##### **1.4.2. Temporal**

Bernal (2016) sostiene que “es necesario determinar cuál será el periodo, sea retrospectivo o prospectivo, dentro del cual se realizará el estudio del hecho, la situación, el fenómeno o población investigados” (p. 139).

La investigación está comprendida durante el período de la pandemia febrero de 2020 – junio de 2022.

##### **1.4.3. Conceptual**

El presente trabajo de investigación se delimita conceptualmente en dos variables de estudio, la variable independiente: “Transformación Digital” de la cual Parviainen et al. (2017) sostienen que: “la transformación digital se define como los cambios en las formas de trabajar, los roles y la oferta comercial causados por la adopción de tecnologías digitales en una organización o en el entorno operativo de la organización” (p. 64), precisamente lo mencionado por el autor constituye la base teórica principal para el estudio de la presente variable. A fin de complementar la teoría expuesta en la investigación se sustenta en conceptos como el de Morakanyane et al. (2017) quienes

sostienen que es “un proceso evolutivo que aprovecha las capacidades y tecnologías digitales para habilitar modelos de negocio, procesos operativos y experiencias de clientes para crear valor” (p. 437), en contraparte se afirma que es “el cambio radical que lleva implícita su propia naturaleza” (Reis et al., 2018, Duarte, 2020, p. 5). Esto se debe como indica Ismail (2017) a que “el grado de complejidad en la transformación digital supera anteriores transformaciones habilitadas por TI, ya que adopta un enfoque revolucionario para fundamentalmente cambiar cualquiera de las dimensiones mencionadas anteriormente” (p. 25).

Respecto a la variable dependiente “Inclusión Financiera” se ha utilizado como base teórica principal la planteada por Mejía y Azar (2021) quienes definen la Inclusión Financiera como “un concepto de carácter multidimensional, que incluye elementos tanto del lado de la oferta de productos financieros como de la demanda” (p. 4). Dicho marco es complementado con otros conceptos como el definido por la SBS (2022) que afirma que es “el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población” (párr. 1), como Demirgüç-Kunt et al. (2022) indica “la inclusión financiera es un pilar del desarrollo” (p. XIX). Asimismo, hay que destacar lo expresado por Mejía y Azar (2021) que indica que “la inclusión financiera digital podría desempeñar un papel importante en la mitigación del impacto económico y social de la actual crisis generada por la pandemia” (p. 7).

## Capítulo II : Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes de Tesis

##### A. *Internacionales*

###### a) *Antecedente 01*

López (2021), presentó su investigación titulada “*Wealth generation in the third world through financial education in the microcredit environment*”, (tesis doctoral), para optar al grado de Doctor, sustentada ante la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid, Madrid – España. La finalidad del estudio fue establecer factores clave que tengan la facultad de beneficiar a las instituciones de microfinanzas (IMF) a optimizar las inclusiones financieras, para ello utilizaron especialmente métodos cualitativos, y como este estudio es interpretativo, se fundamenta en una revisión de la bibliografía disponible, además de participantes en entrevistas y debates sobre microfinanzas peruanas.

El resultado de esta investigación corrobora que las educaciones financieras y contables es un elemento clave de las inclusiones financieras y que extender las infraestructuras digitales básicas a los más vulnerables brinda una buena oportunidad para brindar acceso financiero, inclusive la formación financiera a costos más bajos.

###### b) *Antecedente 02*

López y Malpica (2021), publicaron su tesis titulada “*Análisis de las oportunidades para la transformación digital de las Mipynes Boyasenses en tiempos de pandemia (Covid-19)*”, (tesis de maestría), ante la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Santo Tomas, Tunja – Colombia, como opción de grado para Especialistas en Innovación y Marketing. El estudio utilizó un enfoque documentado y correlacional, un estudio descriptivo basado en fuentes secundarias, en torno a los

reguladores y unidades de gestiones empresariales que interceden en el sector para determinar la capacidad de identificar contextos y variables digitales. Los supuestos discutidos en este estudio se basan en el marco que permite identificar situaciones en las que las compañías boyacenses no implementen una estrategia de transformaciones digitales, se encontrarán en desventaja profesional en el complejo entorno de desarrollo de la prevención y gestión de riesgos del Covid-19 en la industria.

Del resultado de este estudio se puede apreciar que, aunque diversas compañías todavía se oponen al cambio, las transformaciones digitales serán los instrumentos que ayudarán a las MiPymes a sobrevivir al entorno actual creado por la pandemia del Covid-19, pues se halló que el 23% de los administradores dijeron que no están informados sobre los planes del gobierno nacional específicamente para el sector empresarial, el 36% indicó que solo tenían información limitada.

*c) Antecedente 03*

Gamboa y Tovar (2021), publicaron su tesis titulada “Oportunidades de mejora del microcrédito para impulsar el crecimiento de los microempresarios de Bogotá y contribuir a su inclusión financiera”, (tesis de maestría), sustentada ante el Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA), en Bogotá - Colombia, para optar el grado de Maestría en Dirección de Marketing. La investigación se realizó bajo un modelo exploratorio, una investigación de tipo descriptivo y modelo explicativo, el objetivo es identificar oportunidad de mejora para que los productos de microfinanzas se posicionen como un factor decisivo entre la población microempresarial de Bogotá, promoviendo así las inclusiones financieras en Colombia. El estudio muestra un diseño con enfoque cuantitativo, considerando que el grupo objetivo total es de

22.251 dueños de tiendas en Bogotá, y el tamaño de la muestra se calcula en 263.

Para analizar los resultados, se crearon una sola variable de uso, una variable de acceso y una variable de calidad, y se ponderó la respuesta a interrogantes medidas en escalas de Likert relacionadas con cada una de las tres variables para obtener las siguientes tendencias de medida central: prevalencia y ubicación: el 64.5% del uso, el 82.3% de la calidad y el 80.9% del acceso, de donde se determina un mayor nivel de significancia indicando que existe un impacto positivo en la dimensión de calidad.

*d) Antecedente 04*

De la Ossa y Ordóñez (2020), publicaron su tesis titulada “Creación de un plan de adopción digital que logre aumentar los índices de vinculación y profundización en los canales digitales del Banco Amigo”, (tesis de titulación), sustentada ante la Escuela en Administración de la Universidad del Rosario, en Bogotá – Colombia, para optar el título de Maestría en Administración. El trabajo de investigación se realizó con el método hipotético – deductivo, por ello se planteó el objetivo “Definir un plan de adopción digital para incentivar la vinculación y uso de los canales virtuales en los clientes del Banco Amigo”, donde su población 1’500,000 de clientes y muestra de 384 encuestados.

Finalmente concluyó con respecto al objetivo general, se cumplen los objetivos del actual proyecto aplicado empresarial, la investigación y las propuestas planteadas se traducen en resultados concretos para la compañía en los siguientes frentes, centrar sus estrategias en mejorar las relaciones alcanzando: mayor porcentaje de usuarios en el canal virtual realizando transacciones y consultas de productos, rentabilidad de los canales de transacción, incremento en las ventas de productos e incremento de la seguridad del Banco.

e) *Antecedente 05*

Redero (2020), publicó su tesis titulada “La transformación digital de las empresas. Estudio del caso del sector financiero. el banco Santander”, (tesis de titulación), sustentada ante la Facultad de economía y empresa de la Universidad de Salamanca, en Salamanca – España, para optar el grado en Administración y Dirección de Empresas. La finalidad de esta investigación fue comprender las formas en que los sectores financieros ha considerado la reestructuración de los modelos de negocio debido a la transformación digital, donde ha sido revisado bibliográficamente.

Se concluye que la transformación de la industria bancaria acaba de iniciar y aún queda un largo camino por recorrer antes de que pueda digitalizarse por completo. La reciente pandemia de COVID-19 los obligó a adaptarse nuevamente y resultó en un incremento significativo en el empleo del servicio de banca en línea. Esta nueva tecnología da lugar a la visión de un nuevo competidor, y aunque actualmente no ofrezcan servicios de banca, se suponen una amenaza.

f) *Antecedente 06*

Duarte (2020), presentó su investigación titulada “Transformación digital. Caso de estudio: sector hotelero de Santander”, (tesis de maestría), sustentada ante Universidad de Cantabria, Santander – España, para optar el grado de máster en Empresa y Tecnologías de la Información. El propósito de este estudio es informar el contexto actual de las transformaciones digitales en la industria de hospedaje en Santander, para lo cual hemos realizado un estudio descriptivo utilizando métodos empíricos y cualitativos. La población de estudio incluyó hoteles, aparthoteles y residencias ubicados en la ciudad de Santander, España, resultando un total de 60 compañías, con 36 compañías hoteleras en la muestra.

El resultado expone que el clúster de viajeros digitales es el más representado, con un 47%, resaltando el propósito de adoptar la tecnología, principalmente a través de la automatización de sus procesos de ventas y promociones a través de agencias de viajes en línea y redes sociales. En cada dimensión se observó que el grupo analógico tenía la puntuación más baja en todas las dimensiones.

## **B. Nacionales**

### *a) Antecedente 07*

Aguirre, Donayres, Huarache, Gutiérrez y Gamarra (2022), publicaron su tesis titulada “Impacto de la Transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero”, (tesis de titulación), sustentada ante la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad ESAN, en Lima - Perú, para optar el título de Licenciado en Administración y Finanzas. El propósito del estudio fue establecer la correlación de la transformación digital y el desempeño organizacional en las empresas del rubro financiero en el Perú, a través de un estudio explicativo, utilizando un diseño de investigación no experimental, en enfoque transversal cuantitativa y proponiendo un modelo teórico considerando como variable moderadora el acceso al internet y como variable mediadora la inclusión financiera, la población considerada en este estudio fueron entidades parte de las 52 organizaciones del sistema financiero peruano (bancos, sociedades financieras, cajas municipales, cajas rurales y cajas de crédito y Edpymes) la muestra de la encuesta está compuesta por 26 entidades que operan en todo el Perú. Se concluyó que las variables en estudio se correlacionan fuertemente porque originan cambio y optimización continua y generan beneficios estratégicamente anhelados por la empresa.

b) *Antecedente 08*

Capristán y Castillo (2021), publicaron su tesis titulada “*La inclusión financiera y su evolución*”, (tesis de titulación), sustentada ante la Facultad de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), en Lima - Perú, para optar el título de Licenciado en Administración de Banca y Finanzas. El propósito del estudio es examinar la inclusión financiera como un componente que afecta la forma de vida de las poblaciones a nivel mundial, por lo que se aplicó el diseño de investigación no experimental, para verificar su teoría, utilizaron una muestra de datos de 2600 instituciones financieras de 86 países en el período 2004 a 2012. También se emplearon diversas fuentes de información como BankScope, World Development Indicators, experiencias previas de recopilación de datos financieros para el desarrollo, tecnología disruptiva, legales y bases de datos financieras, además, las variables estimadas en el estudio fueron consideradas de la base de datos FAS y del indicador empresarial del World Bank Business Survey (WBES).

En conclusión, los responsables del estudio demuestran que la inclusión financiera es un componente significativo en la disminución de la pobreza, porque brinda a los pobres acceso a los mercados financieros; les permite afrontar iniciativas de negocios propios y sus gastos cotidianos de modo adecuado. Por otro lado, cuando no tienen acceso a los mercados formales, estas personas recurren a los mercados informales para satisfacer sus requerimientos financieros a mayores costos.

c) *Antecedente 09*

Chilet (2020), presentó su tesis titulada “*Estrategias de transformación digital y su influencia en el nivel de satisfacción del cliente de Banca Personal en los principales bancos de Lima en el 2019*”, (tesis de titulación), sustentada ante el Programa

Académico de Administración y Finanzas de la Facultad de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú, para optar el título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo de la investigación es “determinar el nivel de influencia de las estrategias de transformación digital utilizadas por los principales bancos de Lima en el 2019, en el nivel de satisfacción de los clientes de la banca personal”, para proporcionar instrumentos que permitan a los bancos mejorar la satisfacción sin perder su posición en el mercado, el estudio fue diseñado para ser no experimental, explicativo y de alcance transversal. Con el fin de recolectar información analítica se realizó encuestas cuantitativas de 52 ítems tipo Likert (5 niveles) utilizando una muestra de 384 clientes de las entidades bancarias con mayor posicionamiento en Lima: Scotiabank, Interbank, BBVA y BCP; determinando la cantidad de individuos encuestados en cada entidad bancaria a través del método de muestreo probabilístico estratificado. Con el fin de establecer el resultado se halló la relación entre las variables en estudio transformación digital y satisfacción del cliente, obteniendo una correlación de 0,680, por tal, se aceptó la hipótesis y el nivel de significancia entre las variables en estudio en un 46%, determinada por regresión lineal.

*d) Antecedente 10*

Fernández y Quispe (2020), publicaron su tesis titulada “Análisis del proceso de la transformación digital para la mejora de la experiencia del cliente del sector bancario en el Perú en los últimos 5 años”, (tesis de bachillerato), sustentada ante la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú, en Lima, para optar el grado académico de Bachiller en Gestión. El trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, de diseño exploratorio, por el cual el objetivo planteado fue “analizar la manera en que el proceso de transformación digital se relaciona con la mejora de la

experiencia del cliente en el sector bancario en Perú”, la estrategia metodológica se basa en la revisión, sistematización y comparación de fuentes secundarias obtenidas de, literatura teórica y búsqueda de reportes sectoriales.

Finalmente concluyó con respecto al objetivo general que “se evidencia la relación de las dos principales variables de esta investigación en este sector, las cuales son la transformación digital y la experiencia del cliente, y se evidencia que el sector aún tiene mucho potencial para seguir innovando y desarrollando nuevos productos y servicios con la ayuda de la tecnología”

e) *Antecedente 11*

Beris (2020), publicó su tesis titulada “Transformación digital y canales digitales del BCP en la Agencia Centro Aéreo, Lima-Perú, 2020”, (tesis de titulación), sustentada ante la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, en Lima, para optar el título de Licenciado en Administración. El trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, corte transaccional y alcance correlacional por lo cual se planteó el objetivo “determinar la relación de la transformación digital y los canales digitales en la Agencia BCP Centro Aéreo, Lima”, donde su población y muestra fueron de 30 colaboradores del banco BCP.

Concluyen que para el propósito general de confiabilidad de los instrumentos, se realizó mediante la prueba alfa de Cronbach, con resultados de 0.760 y 0.824 por cada variable. Usando el estadístico rho de Spearman obtenido de la prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación es 0.839 y una significancia para la hipótesis general (bilateral) igual a 0,000; lo que confirma la correlación entre las variables en análisis. Con relación al objetivo específico con la dimensión Tecnología los resultados estadísticos arrojaron: prueba de rho Spearman

valorada en 0,509 y un p-valor de 0,004, es decir, se presenta una relación positiva moderada, por tal, aceptan la hipótesis alternativa.

*f) Antecedente 12*

Mendoza, Paz, Ramos y Takeuchi (2020), publicaron en su tesis titulada “Calidad en el Sector Financiero-Banca del Perú”, (tesis de maestría), sustentada ante la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, en Lima. Para optar el grado académico de Magister en Dirección de Operaciones Productivas. El enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño transeccional, la investigación se realizó con el método de tipo descriptivo y explicativo, por lo cual se planteó el objetivo “determinar la existencia o no de diferencias significativas en los nueve factores de éxito de TQM, de acuerdo al instrumento propuesto por Benzaquen (2018), entre las entidades de banca múltiple y banca estatal del Perú que cuentan con un sistema de gestión de calidad (SGC) y aquellas que no; así como, explicar las razones de las diferencias”, donde su población y muestra fueron 40 funcionarios de bancos.

Concluyendo, en relación al objetivo general, que en los sectores bancario comercial y estatal, las compañías con SGC diferían significativamente de las empresas sin SGC en cuatro áreas; estos fueron: liderazgo (X1), planificación de calidad (X2), gestión de calidad de proveedores (X5) y educación y capacitación (X7). En cambio, no se observaron diferencias significativas en 5 de estos factores; ellos son: auditoría y evaluación de la calidad (X3), diseño de productos (X4), control y mejora de procesos (X6), círculo de calidad (X8) y enfoque en la satisfacción de los clientes (X9).

*g) Antecedente 13*

Soto, Taípe y Vásquez (2020), publicaron su tesis titulada “Evaluación del grado de alfabetización y competencia digital de ejecutivos en una Caja Municipal Peruana”, (tesis de bachiller),

sustentada ante la Facultad de Ingeniería de la Pontificia Universidad San Ignacio de Loyola, en Lima. Para optar el grado académico de Bachiller en Ingeniería Empresarial. El trabajo de investigación se realizó con el diseño exploratorio descriptivo, por ello se planteó el objetivo “Medir y determinar el grado de alfabetización y competencia digital que posee el capital humano del nivel ejecutivo, representantes de una Caja municipal de ahorro y Crédito, a nivel nacional el presente año”, donde su población y muestra fueron 51 gerentes de agencia de la CMAC. Concluyeron con relación al objetivo general, que la plana gerencial de las CMAC en el Perú tiene un nivel moderado de habilidad y grado alfabetización digital, en el empleo e interacciones de medios, instrumentos y dispositivos tecnológicos digitales, con un puntaje promedio de 9 (básico 1-5, promedio 6-10, avanzado 10-15).

*h) Antecedente 14*

Navarro (2021), presentó su tesis titulada “Innovación tecnológica y su influencia en la ejecución del programa social Haku Wiñay - FONCODES, Unidad Territorial Chiclayo, 2016 - 2020”, (tesis de maestría), sustentada ante el Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima – Perú, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. El trabajo de investigación tuvo por objetivo “determinar la influencia de la innovación tecnológica en la ejecución del programa social Haku Wiñay del FONCODES, 2016 - 2020 en la Unidad Territorial Chiclayo”. El trabajo de investigación es de tipo descriptivo con un diseño de investigación correlacional, transversal y no experimental, y el tamaño de muestra de este estudio es de 140 personas que atienden el proyecto social de Haku Wiñay en la unidad territorial de Chiclayo, se efectuó como técnica las encuestas y como instrumento los cuestionarios que constaba de 36 ítems para la recolección de información, el

coeficiente Alfa de Cronbach (0,949) presenta excelente confiabilidad.

Finalmente, se extrae conclusiones sobre las metas planteadas e indica que, determinando el impacto de las innovaciones tecnológicas en los FONCODES 2016-2020 de la unidad territorial Chiclayo con la implementación del Programa Social Haku Wikay, se halló que el efecto una correlación de 0.819, con un p-valor para ambos lados de 0.001, dándose una correlación positiva moderada. Determinando que a través de la innovación es posible lograr las condiciones adecuadas para que los beneficiarios del programa social se encuentren a la par en relación con otras familias de mejores condiciones económicas.

*i) Antecedente 15*

Bardales, Elías, Manrique y Motta (2021), publicaron su tesis titulada “Factores críticos de éxito para el uso de micropagos en el sector no bancarizado”, (tesis de maestría), sustentada ante el Programa de la Maestría en Dirección de Tecnologías de Información de la Universidad ESAN, Lima – Perú, para optar el grado académico de Magíster en Dirección de Tecnologías. El trabajo de investigación fue de diseño no experimental cuantitativo, de tipo transversal y alcance explicativo, se planteó como objetivo: “determinar los factores críticos de éxito para el uso de micropagos del sector no bancarizado en el contexto peruano”, a partir de una muestra de 65 personas que trabajan en el sector metropolitano de Lima y Callao con experiencia en el sector fintech, compañías de pago, unidades de los sistemas financieros público y unidades de tecnologías de la información, se recolectó información mediante cuestionarios con ítems.

Como conclusión con respecto al constructo: características del mercado financiero, la confiabilidad de los instrumentos se corroboró con la prueba de Alpha de Cronbach, alcanzando un

resultado de  $\alpha=0.92$  para la variable, el resultado descriptivo obtenido fue: prueba de rho Spearman obtuvo el coeficiente de correlación de  $r=0,6811$  y un p-valor de 0,000, obteniendo relación positiva media, aceptando la hipótesis alternativa: Los consumidores digitales que entienden y usan el servicio financiero de manera responsable están influyendo en el empleo de micropagos por parte de los no bancarizados.

## **2.1.2. Antecedentes Científicos**

### **A. Internacionales**

#### *a) Antecedente 16*

El Banco Mundial, a través de su publicación “The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments and resilience in the age of COVID-19”, trabajo realizado por los investigadores Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer y Ansar (2022), su propósito es monitorear el desarrollo del fenómeno inclusión financiera, identificando las posibles barreras para en su desarrollo, comparar los resultados entre países y desarrollar iniciativas destinadas a incrementar la apertura de cuentas de ahorro y el empleo del pago digital, basado en datos resultado de entrevistas y encuestas a casi 128,000 personas en 123 economías, que representan el 91% de la población mundial, La encuesta fue realizada durante el año 2021, aproximadamente 1,000 personas en cada una de las más de 160 economías y en más de 150 idiomas, utilizando muestras representativas a nivel nacional seleccionadas al azar, para el caso del Perú se realizaron entrevistas individuales a 1,000 personas con un margen de error de 3.6%.

Según datos de Global Findex, la inclusión financiera en el país ha logrado un buen desarrollo en los últimos años. Los resultados muestran que el porcentaje de adultos con una cuenta aumentó 37 puntos porcentuales durante la última década, del 20% en 2011 al 57% en 2021. Asimismo, la proporción de adultos que realizaron pagos digitales se

incrementó significativamente, alcanzando el 38% el 2021. El mencionado desarrollo se ha visto impulsado, entre otros, por el progreso de innovaciones financieras como monederos digitales, transferencias instantáneas de dinero y pagos con códigos QR, así como por la presencia del COVID-19. En relación con esto, debido a las restricciones de distanciamiento, el 44% de los adultos que realizaron pagos digitales a comercios peruanos en 2021 lo hicieron por primera vez debido al inicio de la pandemia. Sin embargo, concluyó que el progreso de la inclusión financiera en el Perú sigue siendo restringido.

*b) Antecedente 17*

La Corporación Andina de Fomento – CAF, por medio de sus investigadores Mejía y Azar (2021) presentan el informe “Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina”. El propósito del artículo es examinar la factibilidad de la automatización digital del servicio financiero a fin de fomentar la inclusión financiera al disminuir ciertos impedimentos tradicionales que restringen la intervención de más individuos en el área financiera convencional, el estudio se basa en un análisis cualitativo, se realizó con el método de tipo descriptivo y explicativo, este análisis es de naturaleza explicativa, basado en revisiones de la literatura relevante.

Finalmente, en el caso de Perú, las cuentas DNI destacan por la potencialidad y oportunidad para los sistemas financieros, ya que esta cuenta está vinculada a los servicios que brindan las instituciones financieras, por ejemplo, diversos sistemas de pago electrónico y digital, lo que garantiza una inclusión al sistema financiero de manera efectiva dirigida a la población peruana en general.

*c) Antecedente 18*

La Comisión Económica para Latinoamérica y el Caribe – CEPAL (2021), con la colaboración del “Centro Regional de

Estudios para el Desarrollo de la Sociedad de la Información” (Cetic.br), del Núcleo de Información y Coordinación del Punto BR (NIC.br), publicaron el reporte “Datos y hechos sobre la transformación digital”. El análisis expone revisiones de los indicadores significativos con respecto a la adopción de tecnologías digitales y presenta el contexto regional en relación a varios aspectos del grado de empleo y progreso de la tecnología. El hecho de que su propósito es promocionar el manejo de las TIC para el beneficio económico y social, la innovación y el consumo sustentable, es de vital importancia crear indicadores fiables y que permitan realizar comparaciones internacionalmente, con el fin de medir el progreso hacia las metas establecidas en la Agenda Digital eLAC2022, así como para promover las integraciones y cooperaciones regionales para una transformación digital que permita la inclusión.

Entre los descubrimientos se encuentran muchas mejoras en el acceso, fundamentalmente el acceso móvil, sin embargo, también retos relacionados con la calidad y disponibilidad de las conexiones de banda ancha. De esta manera, existen amplias variaciones entre naciones y grupos de personas debido a sus posiciones económicas, demográficas y geográficas. De igual manera, las adopciones de nuevas tecnologías disruptivas y las automatizaciones digitales de la producción continúan planteando claros desafíos para aumentar el grado de producción y mejorar la posición de las regiones.

*d) Antecedente 19*

Benavente (2021), en su informe titulado “Informe de transformación digital, el caso de estudio: Ingenio azucarero en Guatemala”, publicado en la revista digital CyberSecurity, v2 (2). El estudio fue de tipo descriptiva de manera empírica, por el cual el objetivo planteado fue “realizar un recorrido por el proceso de transformación de un ingenio azucarero en Guatemala, desde la medición de la estrategia, la medición del conocimiento y la

aceptación de los empleados para determinar un nivel de madurez digital”, la estrategia metodológica empleada incluye la recopilación de información de diversos autores y organizaciones en el campo de la transformación digital con el fin de obtener una base contextual y aplicar el instrumento a la población muestral de 50 empleados con el fin de determinar el nivel sobre la participación y las percepciones cualitativas del contexto.

Finalmente concluyó que “las oportunidades de mejora se centran en los niveles de cultura y talento, los empleados con más años son más celosos de compartir información que puedan ayudar a establecer mecanismos uniformes en el desarrollo de las actividades”, esta con una puntuación de 1.78 en este marco. Asimismo, las otras dimensiones obtuvieron el siguiente nivel: estrategia (2,25), canales digitales (2,38) y operaciones y tecnología (1,90).

e) *Antecedente 20*

El Banco Interamericano de Desarrollo – BID, a través de su centro de investigación The Economic Intelligence Unit (EIU) con su equipo de investigación compuesto por Ballesteros, Bharadwaj, Khan y Wells (2020), publicó su informe titulado “El microscopio global de 2020: El papel de la inclusión financiera en la respuesta frente a la COVID-19”. El trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo y pronóstico, por el cual el objetivo planteado fue “evaluar el entorno propicio para la inclusión financiera en 5 categorías y 55 países” las estrategias metodológicas utilizadas fueron 20 indicadores y 71 preguntas organizadas en cinco categorías; 1) Apoyo de las políticas y el gobierno, 2) Estabilidad e integridad, 3) Productos y puntos de venta, 4) Protección del consumidor y 5) Infraestructura; con una población y muestra de 143 expertos regionales a través de entrevistas personales. La entrevista se completó con estudios secundarios y observación de las leyes, normativas y otra

documentación legal, informe y clasificación de las naciones evaluadas. El Microscopio Global es un instrumento de consulta con el fin de estimar un marco adecuado para la inclusión financiera. Cada criterio de evaluación se presenta de forma minucioso, pero también son relativos. El equipo revisó cuidadosamente cada respuesta, evaluó los resultados e hizo contrastaciones entre países para certificar que los resultados fueran precisos y consistentes en todas las naciones. Finalmente, las conclusiones son por cada país, en lo que respecta al Perú se indica que “los cambios desde 2019 reflejan la introducción de nuevas reglas para promover el financiamiento de microempresas que incluyen un marco regulatorio para las plataformas de financiamiento colectivo, siendo que en el puntaje global de inclusión financiera en comparación del 2018 al 2020 incrementó en dos, destacando el crecimiento individual de la categoría 3, productos y puntos de venta”.

f) *Antecedente 21*

Parviainen, Tihinen, Kääriäinen y Teppola, S. (2017), publicaron en la revista *International Journal of Information Systems and Project Management* el artículo “Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice”. El artículo examina la digitalización desde la perspectiva de diversos casos de estudios realizados para recopilar datos de varias empresas, y un estudio de literatura para complementar los datos, el artículo describe el modelo de transformación digital, derivado de la síntesis de estos casos industriales, explicando un punto de partida para un enfoque sistemático para abordar la transformación digital, siendo que el modelo tiene como objetivo ayudar a las empresas a manejar sistemáticamente los cambios asociados con la digitalización. Finalmente, este documento explica un punto de partida para un enfoque sistemático con el fin de abordar la transformación

digital que beneficiará a las compañías a estudiar el impacto de la digitalización y los pasos necesarios para su entorno específico, logrando la planificación sistemática de una hoja de ruta, realizando la consumación de la hoja de ruta en la práctica utilizando pruebas de conceptos. Vale la pena señalar que este modelo actualmente es general y necesita más investigación con el fin de añadir datos y aproximarlos a la realidad.

## **B. Nacionales**

### *a) Antecedente 22*

La revista Quipukamayoc de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos publicó el artículo “Desafíos de la transformación digital de las microfinanzas en el Perú” elaborado por Toledo, León y Reyna (2022). El propósito del trabajo es describir información de estudio relacionada con la transformación digital y los instrumentos que deben considerar las entidades de microfinanzas con el fin de transitar este largo camino de cambio, donde basó la metodología en una investigación hermenéutica con enfoque cualitativo y tipo de exploratorio-descriptivo; en el cual se revisaron diferentes fuentes bibliográficas actuales y diversas bases de datos electrónicas. Se ha determinado que la transformación digital en las entidades de microfinanzas no es solo la digitalización de los procesos manuales, aumentar equipos de cómputo o el desarrollo de software, sino también un método de consumación transversal e incluyente de varios factores, por ejemplo: introducir la cultura digital horizontalmente en la entidad, mapear los procedimientos crediticios y definir mejoras, orientar estratégicamente la experiencia del cliente e integrando los instrumentos y plataformas digitales apropiadas con el fin de lograr propósitos y estrategias de la institución.

b) *Antecedente 23*

Vargas (2022), en su informe titulado “Brechas de la inclusión financiera digital en Perú, en un contexto de crisis económica y sanitaria por el COVID19, usando el análisis de componentes principales”, publicado en el portal web del INEI. El trabajo de investigación fue de tipo explicativo y descriptivo, por el cual el objetivo planteado fue “elaborar un modelo multivariado para identificar los factores principales relacionados a la brecha de la inclusión financiera digital en Perú en un contexto de crisis económica y sanitaria por el COVID-19”, la aplicación de la metodología se fundamenta en generar elementos nuevos a partir de las dimensiones de la inclusión financiera (uso, acceso y calidad), en la conjunción de variables que contribuyan con valor agregado en la variabilidad a la data inicial, que se sumara a los elementos más relevantes.

Finalmente concluyó con respecto al objetivo general que “existe una urgencia por descentralizar el avance de la inclusión financiera digital”.

c) *Antecedente 24*

Vargas, A. (2021), su investigación titulada “La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú”, publicada en la revista Industrial Data editada por el Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. El propósito de este análisis fue establecer en qué medición la banca digital se asoció con las formas de inclusión financiera en Perú en el lapso del 2010-2019. El estudio se lleva a cabo con un método cuantitativo, ya que se utilizan instrumentos estadísticos con el fin de examinar e interpretar el resultado, además es correlacional no experimental. La data se obtuvo de información de STATISTA, analizada para los años 2010-2019. Dado que el conjunto de datos es ( $n < 30$ ), la normalidad se probó utilizando Shapiro-Wilk.

El resultado estadístico mostró una relación de 0,982, en otras palabras, presenta una correlación positiva fuerte al estar cerca de 1,00. La significancia p-valor=0.000, por lo que aceptan la hipótesis: la banca digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera. Las pruebas estadísticas se realizaron considerando un error de hasta el 5. Los modelos gráficos muestran que, por cada punto porcentual de aumento en la banca digital, la inclusión financiera se incrementa en 1,81 puntos porcentuales.

d) *Antecedente 25*

Grupo Crédito S.A (2021), en su informe titulado “*Índice de Inclusión Financiera de Credicorp*”, publicado en el portal web institucional de Credicorp. El trabajo de investigación se realizó con métodos estadísticos multivariados, específicamente “componentes principales no lineales”, el diseño muestral, trabajo de campo, procesamiento de la data y posterior análisis, por el cual el objetivo planteado fue “desarrollar un índice de inclusión financiera que permita visibilizar y monitorear este tema en Perú, Colombia, Bolivia, Chile, Ecuador y México”, la estrategia metodológica se basa en 1.200 encuestas de hogares en cada país de modo integral. La muestra encuestada incluyó a 8.400 personas de ambos sexos a partir de los 18 años, considerando los diversos estratos socioeconómicos de cada nación. Las encuestas urbanas/rurales se realizaron por teléfono en un país (Panamá) y en persona en las otras seis naciones (Perú, México, Ecuador, Colombia, Chile y Bolivia).

Finalmente concluyó con respecto al objetivo general que: “1) Inclusión financiera en proceso en la región, 2) Calidad percibida como el aspecto con mejor puntaje, 3) Poblaciones más excluidas, 4) Panamá y Chile son los mejores países con mejor desempeño en el Índice de Inclusión Financiera, 5) Crecimiento

de la inclusión digital y 6) Identificación de las principales barreras para la inclusión”.

e) *Antecedente 26*

La revista Visionarios en Ciencia y Tecnología publicó el artículo titulado “*El Impacto de la Recesión Económica ocasionada por la Pandemia de Covid-19 en la Inclusión Financiera del Perú*” de Quincho (2021), el cual tiene por objetivo principal de estudio el analizar la situación de recesión económica generada por la pandemia COVID 19 en su impacto en la inclusión financiera en el Perú, empleando la metodología descriptiva, con el método de análisis-síntesis, así como del método histórico, las fuentes más relevantes son de CEPAL, del Banco Central de Reserva del Perú y de tratadistas sobre los temas objeto de estudio.

Concluye que la crisis del Covid-19, ha mostrado como los problemas medulares estructurales del país a la reducida e ineficiente provisión de servicios públicos, la baja inclusión financiera, los niveles altos de informalidad y la desigualdad. Asimismo, se hace imperante la necesidad de promover políticas públicas en los ámbitos sanitario y económico, así como a nivel de cooperación internacional; para proteger a las poblaciones vulnerables y fortalecer la capacidad de prevenir y enfrentar situaciones similares, por ello, se hace necesario impulsar la educación financiera desde los niveles educativos básicos, para promover e incrementar la inclusión financiera, lo que significa mejores niveles de vida y reducción de la pobreza de las poblaciones vulnerables.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Transformación Digital**

Conceptualmente según Parviainen et al. (2017) sostienen que: “la transformación digital se define como los cambios en las formas de trabajar, los roles y la oferta comercial causados por la adopción de tecnologías digitales en una organización o en el entorno operativo de la organización” (p. 64).

Asimismo, McKinsey & Company (2022) asegura que: “implica el utilizar analítica, inteligencia artificial, robótica, Internet de las cosas y otras tecnologías de avanzada para reunir y procesar información con el propósito de dar soporte a la toma de decisiones y otras actividades o incluso automatizarlas por completo”. (párr. 8).

Desde la perspectiva y experiencia en tecnología IBM (2022) afirma que:

Es un enfoque que da prioridad a digitalizar los procesos y está centrado en el cliente para cada una de las características de una compañía, desde la generación de su modelo de negocio y respecto al cliente en la experiencia, los procedimientos y las operaciones. Emplea la inteligencia artificial, automatización, nube híbrida u otra tecnología digital con el fin de usar data que promueva un flujo de trabajo inteligente, acelerar una mejor toma de decisiones y permitir una reacción en tiempo real a las variaciones del mercado. Por último, transforma la expectativa de los clientes y crea una nueva oportunidad de negocio. (párr. 1)

Siendo que la observación se plantea al mismo nombre de la Transformación Digital, diría que más que un concepto contrario sería complementario lo que Kane (2022) afirma: “Transformación digital es un nombre inapropiado, siendo que cuanto más estudio la transformación digital, más me doy cuenta de que no tiene que ver con lo digital o transformación” (párr. 1). Su concepto lo desarrolla de la siguiente manera:

Una idea errónea y clave sobre la transformación digital es considerar que es algo que las empresas eligen hacer con la tecnología o que se trata principalmente de la implementación y uso de la tecnología. De otra parte, coincide con lo demás autores en su impacto pues indica que la transformación digital refiere cómo las tecnologías cambian las condiciones en las que se realizan los negocios, de manera que cambia la expectativa del cliente, socios y empleados. Ejemplariza su idea con Uber, quienes ante oportunidades de mercado respondieron desarrollando servicios novedosos que se adaptaron a las expectativas cambiantes de los clientes. (Kane, 2022)

### **A. Etapas de la Transformación Digital**

Respecto a este tema existen diversos puntos de vista, Solís y Gelman (2016) afirman que: “el proceso de la Transformación Digital presenta seis etapas o fases que evidencian el estado de avance de una organización en proceso de cambio que se reflejará en la experiencia de cliente. Asimismo, menciona que:”

Las compañías obligatoriamente no tienen que pasar por las seis fases en el mismo orden o secuencia, ni siquiera al mismo ritmo. En otros términos, cada entidad a su manera implementará su transformación digital, en función de las facilidades logísticas y de personas asequibles en cada organización. Tomar en consideración la siguiente secuencia:

En la etapa 1 *seguimos igual*, las entidades conservan el “Status Quo” y por lo general “son muy adversas al riesgo y su cultura organizativa inhibe la inspiración, experimentación y la iniciativa empresarial” (Solís et al., 2016, p.3). En esta etapa, las entidades a menudo se enfrentan a modelos de negocios convencionales que subestiman la urgencia de realizar cambios, y los empleados ven las competencias digitales como algo trivial.

La etapa 2 es la de *presente y activo*, entidades se muestran interesadas en introducir tecnologías novedosas que estimulen el ingenio y la investigación. Recopilan información que permita determinar falencias de como optimizar la experiencia del cliente a través de medios o servicios digitales.

En la etapa 3, denominada *formalizado*, un sentido de prioridad impulsa el requerimiento de cambiar y actualizar como satisfacer al cliente. La creación de ideas conduce a la elaboración de la estructura inicial de transformación digital con el fin de dar prioridad y mejorar las áreas de oportunidad.

La etapa 4 es considerada como *estratégica*, en el cual la aspiración de volverse digitalmente relevante está creciendo y las entidades están elaborando sus estrategias de cambio, lo que obliga a las distintas secciones a trabajar en una comprensión común de la experiencia del cliente.

En la etapa 5, denominada *convergente*, la transformación digital es parte del ADN de la entidad y se extiende más allá de las experiencias digitales para volverse importante para toda la entidad.

La etapa 6 es considerada como *innovador y flexible*, aquí se vuelve una prioridad la cultura de innovación. La inversión en recursos humanos, mejora de procesos y nuevas tecnologías están sujetas a su repercusión en el negocio y, por lo tanto, en la calidad de la experiencia del cliente.

Otra opinión al respecto donde, Cuenca-Fontbona et al. (2020) proponen que: “ante los cambios de la economía mundial las empresas deben ser conscientes que requieren adaptarse y deben tomar las medidas para iniciar con una hoja de ruta que los lleve”. Asimismo, muestra la propuesta de cuatro fases:

Donde se analiza la intensidad digital y la gestión de transformación: principiantes digitales, seguidores digitales, conservadores digitales y transformadas digitales:

Fase Iniciación: También llamada “Etapa de emergencia”, en el cual no se cuenta de un plan TIC.

Fase de Adaptación: Tiene un plan TIC, sin embargo, no elabora proyectos propios con tecnología.

Fase de Integración: Tiene plan TIC, implementa proyecto propio y para uso en asignaturas y áreas.

Fase de Transformación: El equipo desarrolla aprendizaje con TIC con potencial social transformador. (Cuenca-Fontbona et al., 2020, p. 75-92)

La aplicación de la adopción de la Transformación Digital como en otras filosofías de trabajo responden a la experiencia, necesidad, cultura o presupuestos de las empresas.

### **B. Modelos de Madurez de Transformación Digital**

Las transformaciones digitales se pueden medir por el denominado modelo de madurez digital. Estos modelos están diseñados para determinar el grado de digitalización de la organización o su nivel en la transformación digital y se crean a través de distintos métodos analíticos con el fin de que una institución determine el estado de avance o atraso real en el proceso multidimensional que significa la transformación digital.

Por tanto, teniendo en cuenta la diversidad de factores en cada modelo probado, se presentan según el estudio de sus respectivas variables y dimensiones, que se muestran en la Tabla 2:

**Tabla 2**

*Dimensiones y Variables de los Modelos de Madurez*

	<b>Estrategia</b>	<b>Cultura &amp; Organización</b>	<b>Cliente</b>	<b>Innovación &amp; Datos</b>	<b>Operación, Tecnología &amp; Seguridad</b>
<b>Modelo de madurez – DMM</b>	<b>Estrategia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación estratégica</li> <li>Compromiso digital</li> </ul>	<b>Cultura</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afinidad digital</li> <li>Disponibilidad para asumir riesgos</li> <li>Cultura de error/sin culpa</li> </ul>	<b>Experiencia del cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de la experiencia</li> <li>Analytics</li> </ul>	<b>Innovación del producto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Integración del cliente</li> <li>Capacidad de innovación</li> <li>Extensión del segmento comercial</li> </ul>	<b>Tecnología de la información</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión ágil de proyectos</li> <li>Arquitectura integrada</li> <li>Experiencia en tecnologías de la información</li> </ul>
	<b>Gestión de la transformación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno</li> <li>Medición del rendimiento</li> <li>Soporte de gestión</li> </ul>	<b>Colaboración</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Gestión del conocimiento</li> <li>Trabajo flexible</li> </ul>			
<b>MD4U</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visión estratégica</li> <li>Disponibilidad del negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura digital</li> <li>Formación de calidad y competitiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevos servicios</li> <li>Conocimiento para la toma de decisiones</li> </ul>	<b>Digitalización del proceso</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación de marketing digital</li> <li>Automatización</li> </ul>
<b>Modelo de madurez Telecom</b>	<b>Estrategia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Visión</li> <li>Gobernanza</li> <li>Planeación</li> <li>Gestión del proceso</li> </ul>	<b>Organización</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios de cultura</li> <li>Gestión del conocimiento</li> <li>Formación</li> <li>Estructura</li> </ul>	<b>Cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios de XC</li> <li>Viajes del cliente</li> </ul>	<b>Innovación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Flexibilidad</li> <li>Agilidad</li> </ul>	<b>Tecnología</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planeación tecnología</li> <li>Despliegue</li> <li>Integración</li> </ul>
		<b>Ecosistema</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo y sustento de socios.</li> </ul>			<b>Provisión de servicio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalización</li> <li>Automatización</li> </ul>

*Nota:* Agrupar de acuerdo con el análisis de las dimensiones y sus respectivas variables.

### **C. Dimensiones de la Transformación Digital**

#### *a) Dimensión Estrategia*

De esta dimensión Valdez de León (2016) asegura que: “si existe una relación formal entre las empresas y la transformación

digital, por lo tanto, una de las variables clave es conocer si cuentan con una estrategia de transformación digital documentada y el estado de su implementación” (p. 22).

Asimismo, dicho autor sostiene que:

Esto universalmente significa que la entidad está trabajando para delimitar las metas que busca alcanzar, es decir, las áreas responsables de la transición, el cambio en el modelo de negocio y la identificación de la principal barrera o dificultad a superar en este proceso de conversión de digital. (Valdez de León, 2016, p. 22)

Una estrategia de transformación digital impacta a toda la organización en la que se trabaje, y en ella debemos considerar los lineamientos adecuados para su implementación. Este análisis debe considerar los posibles riesgos que puedan afectar el éxito del proyecto, así como las particularidades de la industria o rubro del negocio. Como se indicó al tener un impacto en toda la organización se debe alinear a las estrategias de las diversas áreas funcionales sean comerciales u operativas, las cuales deberán pasar a un ciclo de mejora continua.

Respecto a la estrategia de transformación digital, Camacho (2019) refiere que: “debe estar diseñada de una manera más global y estar sujeta al ciclo de mejoramiento continuo con respecto a todos los procesos. Hay diferencias entre definir una estrategia de transformación digital, una estrategia de TI y una estrategia comercial digital” (p. 32).

Valdez de León (2016) nos refiere que esta dimensión cuenta con 4 “indicadores que apoyarán la ejecución de la estrategia digital, estos son:

- Visión,
- Gobernanza,
- Planificación y
- Gestión de procesos” (p. 22).

En complemento, Ismail et al. (2017) indican que:

Existen dos tipos de estrategias de transformación digital:

- La estrategia orientada en el usuario (CSS) tiene como objetivo proporcionar un servicio creativo sobresaliente que se integre en la experiencia del usuario.
- Una estrategia de enfoque de solución digital (DSS) se centra en la proposición de valor mediante las integraciones de productos, servicios y datos. (p. 20)

#### *b) Dimensión Organización*

Respecto a esta dimensión Valdez de León (2016) sostiene que: “garantiza los cambios en las comunicaciones, cultura, estructura, formación y gestión del conocimiento en la organización que permitirá convertirse en un actor digital” (p. 22).

Cambios estructurales donde son los colaboradores los principales actores quienes requieren una visión profunda, de los indicadores más relevantes tenemos a la estructura organizacional, donde los viejos paradigmas indican que se trabaje como máquinas, en la transformación digital esta presenta un nuevo paradigma: las organizaciones ágiles, al respecto Aghina et al. (2018) nos la definen como:

Una red de equipos dentro de una cultura centrada en las personas que opera en ciclos rápidos de aprendizaje y de decisión que están habilitados por la tecnología y que está guiada por un poderoso propósito común para cocrear valor para todas las partes interesadas. Un modelo operativo tan ágil tiene la capacidad de reconfigurar rápida y eficientemente la estrategia, la estructura, los procesos, las personas y la tecnología hacia oportunidades de creación y protección de valor. Por lo tanto, una organización ágil agrega

velocidad y adaptabilidad a la estabilidad, creando una fuente crítica de ventaja competitiva en situaciones ambiguas, complejas, inciertas y volátiles (VUCA). (párr. 4)

Asimismo, a través de su artículo en la web de McKinsey Aghina et al. (2018) en complemento nos indican que:

Cuando se aplica presión, la organización ágil reacciona siendo más que robusta; el rendimiento en realidad mejora a medida que se ejerce más presión. Las investigaciones muestran que las organizaciones ágiles tienen un 70% de posibilidades de estar en el cuartil superior de salud organizacional, el mejor indicador del desempeño a largo plazo. Además, estas empresas logran simultáneamente una mayor centralización en el cliente, un tiempo de comercialización más rápido, un mayor crecimiento de los ingresos, costos más bajos y una fuerza laboral más comprometida (párr. 16).

c) *Dimensión Experiencia del Cliente (Centrado en el Cliente)*

Definido por Valdez de León (2016) que afirma:

Las empresas deben articular cómo la transformación afectará a los clientes. Después de todo, abordar las expectativas cambiantes de los clientes (preferencias por los resultados y las soluciones en lugar de los productos) puede ser el núcleo del imperativo de cambio de una empresa. Vincular explícitamente la transformación y el enfoque en el cliente puede hacer que sea una realidad para los empleados y las partes interesadas internamente; y para los socios y clientes externamente. Sus indicadores serán: Experiencia del cliente a través de cambios digitales en las necesidades de los clientes. (p. 22)

Los clientes son más exigentes y solicitan nuevos servicios financieros, a lo que Cuesta (2015) nos indica que: “los bancos

están respondiendo al reto de la digitalización con distintas aproximaciones y a distintas velocidades, ya que no todas las compañías entienden de igual forma el significado de transformarse para ser un banco digital” (p. 4).

Las entidades financieras son las más avanzadas en transformación digital en el Perú, como se muestra en la Figura 14 en sus procesos de automatización no solo buscan digitalizar por avanzar tecnológicamente, sino que poniendo en el centro al cliente se busca brindar una mejor experiencia al cliente, es así como Cuesta (2015) indica que ahora los bancos “implementan procesos automáticos en el front-office para atraer y fidelizar al cliente. Así, comienzan a utilizarse técnicas analíticas y sofisticados algoritmos basados en inteligencia artificial para mejorar el scoring, proponer de forma automatizada productos a medida o proporcionar asesoramiento personalizado” (p. 6).

**Figura 12**

*Proceso de Transformación Hacia la Banca Digital.*



Fuente BBVA Research. [https://www.bbvarsearch.com/wp-content/uploads/2015/07/Observatorio\\_Banca\\_Digital2.pdf](https://www.bbvarsearch.com/wp-content/uploads/2015/07/Observatorio_Banca_Digital2.pdf)

Es más, en referencia a la búsqueda de los bancos de rentabilizar sus inversiones Cuesta (2015) asevera que: “los productos y canales digitales no son únicamente un nuevo medio de acceso, distribución y transaccionalidad que mejora la oferta al cliente, sino que representan una oportunidad para captar y fidelizar clientes” (p. 7).

*d) Dimensión Ecosistemas*

Valdez de León (2016) asevera cuan: “significativo es el desarrollo del ecosistema de clientes como sustento y elemento clave para un negocio digital. Sus indicadores serán: el desarrollo y el mantenimiento de los ecosistemas de los socios como elemento clave para una empresa digital” (p. 23). Complementa Delgado (2020) quien indica que “la Transformación digital es un cambio de paradigma caracterizado por la hiper conectividad y colaboración de consumidores y organizaciones en toda la gama de actividades de la cadena de valor: co-diseño, co-creación, coproducción, co-marketing, co-distribución y cofinanciación” (p. 14).

*e) Dimensión Operaciones*

Al respecto Valdez de León (2016) sostiene que es: “centrarse en las capacidades que respaldan la prestación del servicio. Mayor madurez dentro de esta dimensión demuestra una operación más digitalizada, automatizada y flexible” (p. 23). Sus indicadores serán: La capacidad de apoyar la prestación de servicios más maduros a través de la digitalización, la automatización y la flexibilidad.

*f) Dimensión Tecnología de información (TI)*

Valdez de León (2016) afirma que: “representa las capacidades que permiten la planificación, implementación e integración efectiva de la tecnología para apoyar el negocio digital. Sus indicadores serán: planificación, implementación e integración efectiva de la tecnología para apoyar el negocio digital” (p. 22). Al respecto, Delgado (2020) indica que: “las organizaciones

deben valorar y entender el efecto de la adopción de estas y otras tecnologías habilitadoras como parte de sus estrategias digitales” (p. 12).

*g) Dimensión Innovación*

Como Valdez de León (2016) sostiene es: “centrarse en las capacidades que permiten formas de trabajo más flexibles y ágiles que darán la base para un negocio digital eficaz” (p. 22).

Sus indicadores serán: Nuevas formas de trabajo flexibles y ágiles que formarán la base de un negocio digital eficaz.

### **2.2.2. Inclusión Financiera**

Conforme a la Superintendencia de Banca y Seguros (2022); refiere el acceso a servicios financieros, que es entendido como la capacidad de acceso y empleo de un servicio financiero dirigido a cada uno de los sectores de la población, es un tópico importante en las agendas políticas y económicas de los estados con el fin de disminuir la pobreza y promover el desarrollo económico, fundamentalmente en las naciones subdesarrolladas. Incrementar la accesibilidad y la usabilidad de los servicios financieros permite reducir las vulnerabilidades de los hogares más pobres y optimizar su calidad de vida, además permite incrementar la producción de las MYPE; en tanto tiene un impacto positivo en el desarrollo económico y en reducir las desigualdades.

#### ***A. Limitaciones para la Inclusión Financiera***

Respecto a las limitaciones Rana et al. (2019) señalan que “la mayoría de la población mundial cae en la pobreza por diferentes problemas como la salud, las finanzas u otros, algunas de esas personas que viven en la línea de pobreza o cerca de ella carecen de servicios bancarios elementales” (p. 2). Por ello, como indica la Bill & Melinda Gates Foundation (2022) se debe “ampliar el acceso a los servicios financieros digitales para que las personas más pobres del mundo puedan generar seguridad y prosperidad para ellos, sus familias y sus comunidades” (párr. 1).

Allen et al. (2016) propusieron que con el fin de acceder a los servicios financieros se puedan dividir sus barreras en dos

agrupaciones dependiendo estas de la fuente de las barreras. Así, las barreras voluntarias son las que surgen del usuario y están supeditadas a las particularidades socioeconómicas de la población. Su nombre proviene del hecho de que los individuos no pueden acceder a los sistemas financieros por razones propias o particulares. Tal como, no tienen suficiente efectivo para usar una cuenta de ahorros o porque un miembro de la familia ya cuenta con una cuenta de ahorros. Las barreras involuntarias, por otra parte, son aquellas que discriminan a una población y surgen por razones fuera del control de las personas. Entre este tipo de barreras tenemos que existen barreras como la distancia a la oficina, el alto costo de las cuentas de ahorro, información asimétrica o un sistema de contratación inadecuado.

Por otro lado, autores como Demirgüç-Kunt y Klapper (2013) dividen las barreras de acceso en imparciales y relativas. Las barreras imparciales son aquellas relacionadas con factores materiales, mientras que las barreras relativas son más dependientes de creencias y hábitos. Asimismo, dichos autores refieren que conforme al estudio Global Findex de 2011, las principales barreras, son no contar con el mínimo de dinero para mantener la cuenta, tener familiares que ya tienen cuenta y la distancia de las agencias.

Sen (2005) señala que las entidades son transcendentales ya que autorizan y definen las libertades humanas. Esta teoría es el marco utilizado por Kimmitt y Muñoz (2017) con el fin de mostrar que las organizaciones, al proporcionar las libertades necesarias, tienen la facultad de estimular el espíritu empresarial entre las poblaciones y promover la visión general de sus finanzas. De igual forma, los autores concluyen que la presencia de la libertad económica no siempre contribuye a la inclusión financiera en América Latina, sin embargo, la ausencia de estas libertades limitarían su accesibilidad. Boitano y Abanto (2020) afirman que: “a pesar el crecimiento constante de la economía en Perú existe una parte significativa de la

población excluida del sistema financiero” (p. 91). Asimismo, los autores indican que entre las barreras que limitan el acceso al sistema financiero, podemos mencionar: el grado de concentración del mercado en 4 bancos, la distancia de la oficina, la baja transparencia y los altos costos de producción y de las transacciones. Además, las entidades bancarias poseen productos diseñados para un segmento específico de la población dejando sin cobertura de esos productos a los no bancarizados.

Ayllon (2020) trata la influencia de la transformación digital en la inclusión financiera. El autor presenta un ejemplo de transformación digital en Perú y detalla cómo a través de estas poblaciones excluidas se integran a los sistemas financieros, describiendo el caso de BIM (billetera móvil). “Los pagos sin efectivo en casi todas las áreas se están convirtiendo en una tendencia popular” (Sharma y Kulshreshtha, 2019, Ayllon, 2020, p. 18). Esto sucede porque cada vez más usuarios están cambiando de lo tradicional a lo tecnológico; por lo tanto, se beneficia a las personas aun no bancarizadas.

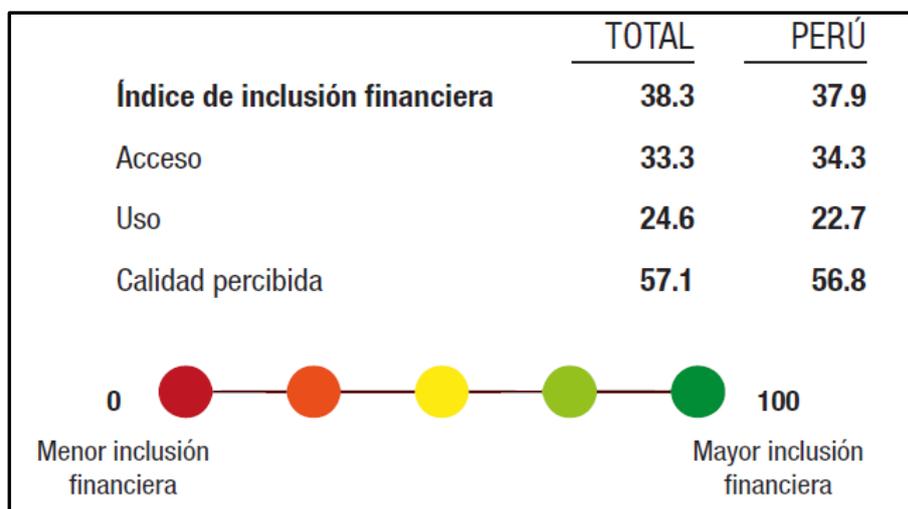
Haciendo un análisis global sobre la realidad de las mujeres y las barreras que sufren alrededor del mundo, Siwela y Njaya (2018) determinan que las barreras para cada región son distintas. Por ejemplo, en el caso de Asia, las mujeres no acceden al sistema por falta de documentos; en Latinoamérica, la barrera es el propio sistema financiero y los productos que ofrecen no se adaptan a las necesidades de la población por lo que dejan de acudir al sistema. Por último, en la región de África, la barrera que limita a las mujeres es la pobreza al no contar con dinero suficiente para abrir una cuenta o porque los costos son muy elevados.

Información sobre la inclusión financiera en el Perú en tiempos del COVID-19 aún es incipiente y la información pública al respecto es limitada, por tal, se debe analizar en base a las dimensiones de la variable a fin de determinar el origen de las brechas que se muestran en la Figura 12, La inclusión financiera no es la bancarización, eso es

solo el acceso, se debe determinar qué indicadores permitirán la inclusión con salud financiera.

**Figura 13**

*Índice de Inclusión Financiera del Perú*



*Nota:* Los valores totales responden al promedio de siete países de la región. Respecto a los valores obtenidos por Perú solo la dimensión de acceso supera el promedio general. Reproducida de *Índice de inclusión financiera de Credicorp* (p. 40), por Grupo Crédito, 2021, Grupo Crédito S.A.

### **B. Indicadores para la Inclusión Financiera de una Microfinanciera de Junín**

Anualmente se presentan reportes que miden el desarrollo de la inclusión financiera en el Perú (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2023) basados en esa estructura la presente investigación formuló los indicadores respectivos en relación con las dimensiones acceso y uso de los servicios otorgados por la microfinanciera en estudio, estas dimensiones siempre se presentan en las mediciones de la inclusión financiera, porque “el acceso refiere la capacidad o posibilidad de los individuos para poder usar o acceder a servicios financieros formales, mientras que el uso describe la profundidad, intensidad, frecuencia y permanencia del empleo o utilización de servicios y productos financieros” (Grupo Crédito S.A., 2021, pág. 8).

Los servicios están soportados por la infraestructura tecnológica de la microfinanciera, que tomo mayor relevancia durante el tiempo de pandemia siendo que “las infraestructuras digitales les han permitido

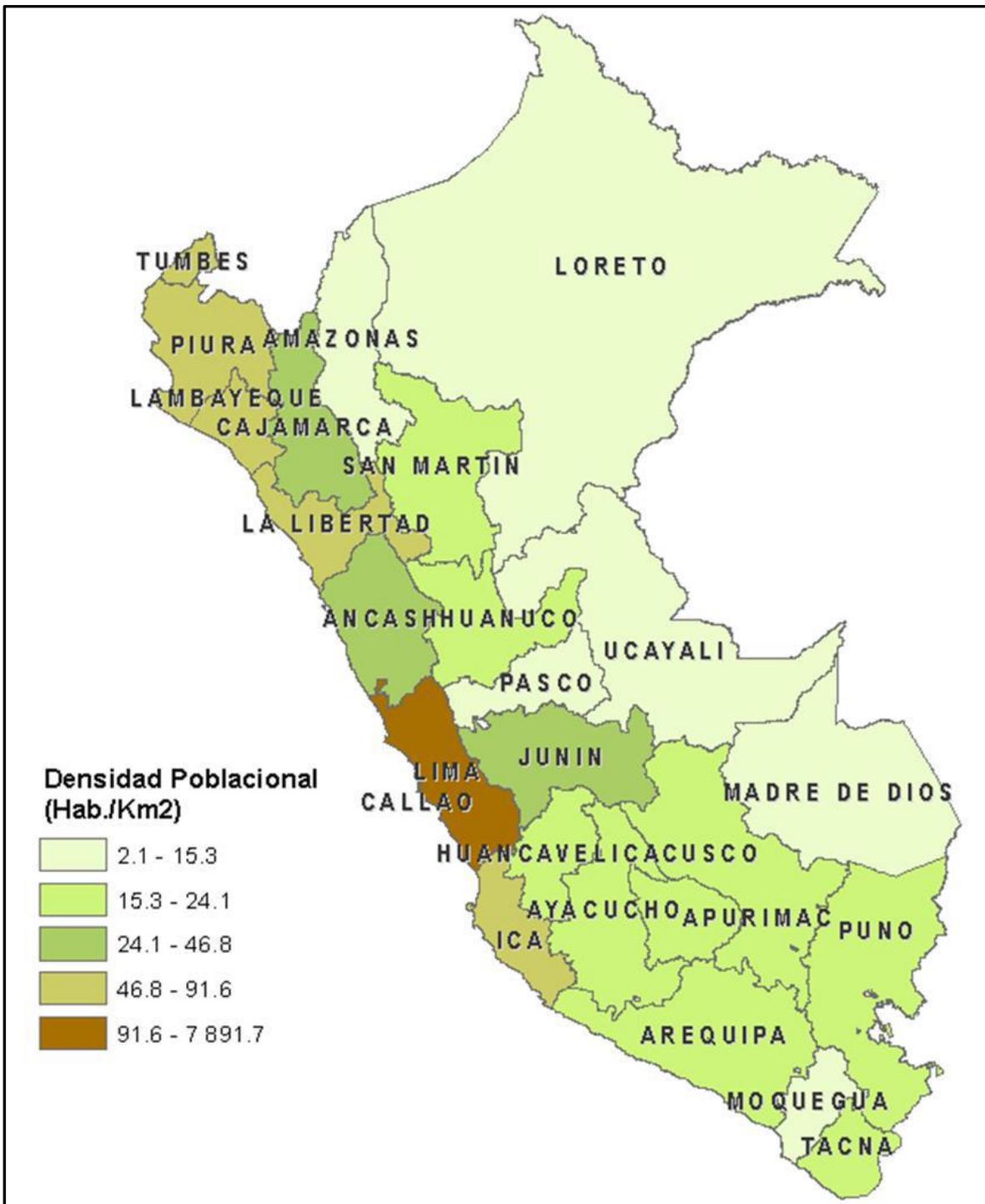
a los gobiernos identificar, registrar y movilizar fondos a gran escala” (Economist Intelligence Unit [EIU], 2020, pág. 11).

Los datos en análisis respecto a los canales de atención han sido ajustados a la realidad de la microfinanciera a través de la información estadística de empresas financieras reportado por la SBS (2023) quienes sostienen que “las restricciones impuestas por la pandemia significaron una acelerada migración de los clientes hacia canales digitales” (pág. 3).

La presencia de la microfinanciera es a nivel nacional como se muestra en la Figura 14, por tal, para poder desarrollar los indicadores se hace un análisis de la población adulta que se muestra en la Tabla 3 y la densidad poblacional presentada en la Tabla 4

**Figura 14**

*Estimaciones y proyecciones de población.*



Nota. Reproducida de *Reporte de indicadores de inclusiones financieras del sistema financiero, de seguros y de pensiones* (p.4), por Superintendencia de Banca, Seguros y AFP., 2022 (<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Junio/CIIF-0001-jn2022.PDF>).

**Tabla 3***Población Adulta por Región.*

<b>Región</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Amazonas	236,607	241,316	245,782	249,400	252,017	254,050
Áncash	694,742	714,607	732,720	746,192	753,915	757,822
Apurímac	248,674	252,314	255,707	258,259	259,820	260,772
Arequipa	911,876	946,490	979,286	1,006,836	1,027,953	1,044,906
Ayacucho	377,531	384,700	391,390	396,790	400,664	403,537
Cajamarca	831,125	845,429	858,915	869,759	877,547	883,493
Prov. Const. de	693,346	719,360	743,670	763,229	776,846	786,543
Cusco	792,537	812,933	832,238	848,458	861,010	871,206
Huancavelica	203,693	203,451	203,101	202,193	200,677	198,845
Huánuco	437,020	442,730	447,924	451,744	453,972	455,177
Ica	545,934	567,182	587,884	606,554	622,770	637,517
Junín	799,765	814,863	828,895	839,976	847,524	852,795
La Libertad	1,181,594	1,229,196	1,273,336	1,307,923	1,330,644	1,345,576
Lambayeque	775,360	800,444	823,541	841,252	852,292	858,920
Lima	6,773,588	7,026,636	7,263,412	7,455,078	7,591,317	7,691,335
Loreto	537,582	552,950	567,424	579,123	587,448	593,657
Madre de Dios	103,236	108,758	114,120	118,956	123,130	126,878
Moquegua	125,087	128,240	131,227	133,685	135,489	136,929
Pasco	164,646	166,595	168,356	169,519	169,983	170,026
Piura	1,202,226	1,243,513	1,282,434	1,314,938	1,339,631	1,359,206
Puno	760,700	767,357	773,062	776,398	776,938	775,635
San Martín	508,093	523,149	537,665	550,312	560,767	569,927
Tacna	238,841	247,798	256,285	263,372	268,772	273,109
Tumbes	152,440	157,447	162,221	166,252	169,396	171,994
Ucayali	318,185	332,933	346,909	358,578	367,377	374,336
<b>Total</b>	<b>19,614,428</b>	<b>20,230,391</b>	<b>20,807,504</b>	<b>21,274,776</b>	<b>21,607,899</b>	<b>21,854,191</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4***Densidad Poblacional por Región.*

<b>Región</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Amazonas	6.03	6.15	6.26	6.35	6.42	6.47
Áncash	19.34	19.90	20.40	20.78	20.99	21.10
Apurímac	11.90	12.07	12.24	12.36	12.43	12.48
Arequipa	14.40	14.94	15.46	15.89	16.23	16.50
Ayacucho	8.62	8.78	8.93	9.06	9.14	9.21
Cajamarca	24.95	25.37	25.78	26.10	26.34	26.52
Prov. Callao	4,716.64	4,893.61	5,058.98	5,192.03	5,284.67	5,350.63
Cusco	11.01	11.29	11.56	11.79	11.96	12.10
Huancavelica	9.20	9.19	9.18	9.14	9.07	8.98
Huánuco	11.80	11.96	12.10	12.20	12.26	12.29
Ica	25.60	26.59	27.56	28.44	29.20	29.89
Junín	18.04	18.38	18.70	18.95	19.12	19.24
La Libertad	46.34	48.20	49.93	51.29	52.18	52.77
Lambayeque	54.48	56.25	57.87	59.11	59.89	60.36
Lima	194.63	201.90	208.71	214.21	218.13	221.00
Loreto	1.46	1.50	1.54	1.57	1.59	1.61
Madre de Dios	1.21	1.27	1.34	1.39	1.44	1.49
Moquegua	7.95	8.15	8.34	8.50	8.61	8.70
Pasco	6.58	6.66	6.73	6.77	6.79	6.79
Piura	33.49	34.65	35.73	36.63	37.32	37.87
Puno	10.57	10.66	10.74	10.78	10.79	10.77
San Martín	9.91	10.21	10.49	10.74	10.94	11.12
Tacna	14.86	15.41	15.94	16.38	16.72	16.99
Tumbes	32.65	33.72	34.74	35.61	36.28	36.84
Ucayali	3.11	3.25	3.39	3.50	3.59	3.66

Fuente: Elaboración propia.

Como primer indicador de acceso evaluamos la disponibilidad en base al número de agencias como parte de la red de atención de la microfinanciera, en este caso por medio presencial en ventanillas, en la Tabla 5, se observa que la implementación y disponibilidad de agencias físicas de la microfinanciera era agresiva, considerando que el 2017 lo inició con 113 agencias y en tres años hasta el cierre del 2019 hicieron la apertura 57 agencias, es decir, un promedio de 19 agencias por año. Mientras que durante los últimos tres años que son los afectados por la pandemia del COVID-19 la apertura de agencias fue del orden de 23 agencias, con un promedio de menos de 8

agencias por año, cabe resaltar que, si bien tenían programado mantener el promedio de apertura de 20 agencias, el 2020 se retrajo por el aislamiento social impuesto para contrarrestar el contagio del virus.

**Tabla 5**

*Número de Agencias por Región.*

Periodo	Amazonas	Ancaash	Apurimac	Arequipa	Ayacucho	Cajamarca	Callao	Cusco	Huancavelica	Huanuco	Ica	Junín	La Libertad	Lambayeque	Lima	Loreto	Madre de Dios	Moquegua	Pasco	Piura	Puno	San Martín	Tacna	Tumbes	Ucayali	TOTAL
2017-12	1	1	1	4	6	1	1	8	6	8	4	34	1	1	31	1	1	2	7	3	3	2	2	1	3	133
2018-12	1	2	1	4	6	3	1	9	6	8	4	35	3	1	40	2	1	2	7	5	5	2	3	1	3	155
2019-12	1	2	2	4	6	3	2	9	6	8	5	35	4	1	50	2	1	2	7	5	5	2	3	2	3	170
2020-12	1	2	2	4	6	3	2	9	6	8	5	35	4	2	52	2	1	2	7	6	5	2	3	2	3	174
2021-12	1	3	2	4	6	3	2	10	6	8	5	35	4	2	56	2	1	2	7	6	5	3	3	2	4	182
2022-11	1	4	2	4	7	3	2	10	6	8	6	37	4	3	61	3	1	2	8	7	5	4	3	2	4	197

Fuente: Elaboración propia.

El siguiente indicador es el número de Cajeros Automáticos en la red de atención de la microfinanciera, la cual tiene como política ir disminuyendo la atención a través de este medio siendo que no son propios y se prefiere fortalecer otros medios, inició el 2017 con 2,151 cajeros automáticos y durante la pre pandemia (2017-2019) lo redujo a 1,594 (26%) como se ve en la Tabla 6, durante el periodo de pandemia (2020-2022) la reducción porcentual de cajeros fue del orden del 3% con 40 cajeros automáticos menos.

**Tabla 6***Número de Cajeros Automáticos por Región.*

<b>Región</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Áncash	33	31	31	25	25	23	24
Apurímac	6	6	6	4	5	6	6
Arequipa	79	72	65	49	54	52	54
Ayacucho	14	15	15	14	13	13	15
Cajamarca	25	24	22	17	15	14	17
Callao	91	88	81	66	72	68	71
Cusco	65	63	60	55	53	50	48
Huancavelica	2	2	2	1	1	1	1
Huánuco	13	13	13	11	12	12	12
Ica	94	83	79	57	58	61	62
Junín	55	53	50	40	42	43	45
La Libertad	118	116	109	92	95	82	78
Lambayeque	69	56	51	41	41	38	33
Lima	1239	1203	1169	942	969	923	906
Loreto	24	21	19	12	15	13	17
Madre de Dios	7	7	6	5	5	5	5
Moquegua	15	16	16	12	14	15	13
Pasco	5	5	3	2	2	2	2
Piura	98	86	91	77	76	74	71
Puno	23	20	20	17	17	18	18
San Martín	12	12	10	8	8	11	11
Tacna	37	36	32	27	27	27	24
Tumbes	10	10	9	8	7	8	7
Ucayali	17	16	14	12	13	14	14
<b>Total CA</b>	<b>2151</b>	<b>2054</b>	<b>1973</b>	<b>1594</b>	<b>1639</b>	<b>1573</b>	<b>1554</b>

Fuente: Elaboración propia.

El número de Cajeros Corresponsales es el tercer indicador por evaluar y uno de los medios que la microfinanciera se orienta a fortalecer por su estrategia de atención, la EIU (2020) menciona que “durante la pandemia de COVID-19, estos canales brindaron el beneficio adicional de aumentar las opciones de distanciamiento físico para limitar la reunión de grupos numerosos para recibir distribuciones de efectivo” (pág. 10). En el periodo de prepandemia analizado (2017-2019) se inició con 5,433 cajeros corresponsales activos que aumentaron en 4,465 unidades, dando un total de 7,919 cajeros corresponsales (crecimiento del 129%) y durante el periodo de pandemia el aumento fue de 5,141 unidades logrando un total de

13,060 cajeros corresponsales (crecimiento del 65%), resaltando los ubicados en Lima, Junín y Arequipa con 3,352, 1,233 y 1,083 respectivamente, con ello la microfinanciera busca mejorar la calidad de servicio a la ciudadanía, todo lo indicado se plasma en la Tabla 7.

**Tabla 7**

*Número de Cajeros Corresponsales por Región.*

<b>Región</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Amazonas	25.00	43.00	54.00	66.00	87.00	113.00
Áncash	98.00	129.00	173.00	213.00	358.00	423.00
Apurímac	27.00	37.00	55.00	94.00	113.00	127.00
Arequipa	460.00	598.00	725.00	849.00	1,079.00	1,083.00
Ayacucho	73.00	98.00	153.00	181.00	219.00	258.00
Cajamarca	128.00	194.00	250.00	313.00	394.00	504.00
Callao	216.00	250.00	280.00	314.00	336.00	330.00
Cusco	193.00	264.00	283.00	353.00	476.00	538.00
Huancavelica	87.00	104.00	124.00	138.00	147.00	175.00
Huánuco	152.00	169.00	186.00	202.00	297.00	364.00
Ica	174.00	172.00	198.00	273.00	418.00	435.00
Junín	708.00	855.00	821.00	991.00	1,130.00	1,233.00
La Libertad	221.00	349.00	501.00	601.00	748.00	830.00
Lambayeque	165.00	245.00	329.00	446.00	630.00	692.00
Lima	1,998.00	2,305.00	2,698.00	2,868.00	3,429.00	3,352.00
Loreto	33.00	48.00	75.00	82.00	129.00	159.00
Madre de Dios	4.00	5.00	10.00	13.00	35.00	59.00
Moquegua	30.00	43.00	51.00	57.00	94.00	98.00
Pasco	96.00	118.00	117.00	135.00	155.00	155.00
Piura	131.00	217.00	282.00	411.00	631.00	819.00
Puno	46.00	74.00	94.00	143.00	259.00	336.00
San Martín	133.00	144.00	159.00	205.00	315.00	324.00
Tacna	73.00	86.00	110.00	134.00	211.00	225.00
Tumbes	28.00	56.00	63.00	99.00	178.00	232.00
Ucayali	134.00	122.00	128.00	133.00	188.00	196.00
<b>Total CC</b>	<b>5,433.00</b>	<b>6,725.00</b>	<b>7,919.00</b>	<b>9,314.00</b>	<b>12,056.00</b>	<b>13,060.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

Antes de continuar indicar que la red de atención de la microfinanciera está compuesta por la suma de las agencias, cajeros automáticos y cajeros corresponsales de cada región las cuales se muestran en la Tabla 8. Cuando nos referiremos a un punto de atención estamos considerando la red de atención de la microfinanciera de una región

por cada 100 mil habitantes de dicha región; y cuando hacemos referencia a un canal de atención nos referimos a la red de atención de la microfinanciera en una región por cada mil kilómetros cuadrados de extensión de la zona en análisis, salvo el Callao que se medirá por Km<sup>2</sup>. Resalta el 52.96% de crecimiento de la red de atención (5,128 puntos) durante la pandemia y el crecimiento del 94.37% desde el cierre del 2017 (7,191 puntos).

**Tabla 8**

*Números de la Red de Atención de la Microfinanciera.*

<b>Región</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Amazonas	26	44	55	67	88	114
Áncash	130	162	200	240	384	451
Apurímac	34	44	61	101	121	135
Arequipa	536	667	778	907	1,135	1,141
Ayacucho	94	119	173	200	238	280
Cajamarca	153	219	270	331	411	524
Prov. Const. de	305	332	348	388	406	403
Cusco	264	333	347	415	536	596
Huancavelica	95	112	131	145	154	182
Huánuco	173	190	205	222	317	384
Ica	261	255	260	336	484	503
Junín	795	940	896	1,068	1,208	1,315
La Libertad	338	461	597	700	834	912
Lambayeque	222	297	371	489	670	728
Lima	3,232	3,514	3,690	3,889	4,408	4,319
Loreto	55	69	89	99	144	179
Madre de Dios	12	12	16	19	41	65
Moquegua	48	61	65	73	111	113
Pasco	108	128	126	144	164	165
Piura	220	313	364	493	711	897
Puno	69	99	116	165	282	359
San Martín	147	156	169	215	329	339
Tacna	111	121	140	164	241	252
Tumbes	39	66	73	108	188	241
Ucayali	153	139	143	149	206	214
<b>Total</b>	<b>7,620</b>	<b>8,853</b>	<b>9,683</b>	<b>11,127</b>	<b>13,811</b>	<b>14,811</b>

Fuente: Elaboración propia.

Con la explicación previa ha de mencionarse que el cuarto indicador está constituido por el número de puntos de atención con los que cuenta la microfinanciera en cada región, la Tabla 9 nos muestra que las poblaciones más coberturadas son las de Junín, Tumbes y Arequipa con 154, 140 y 109 puntos de atención por cada cien mil habitantes adultos de dichas regiones respectivamente, además

siendo Loreto la población con menos puntos de atención por cada cien mil habitantes, específicamente 30. Cabe resaltar que la cobertura en el periodo de pandemia se amplió en un 69.72%.

**Tabla 9**

*Número de Puntos de Atención por Región.*

<b>Región</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Amazonas	10.99	44.00	22.38	26.86	34.92	44.87
Áncash	18.71	162.00	27.30	32.16	50.93	59.51
Apurímac	13.67	44.00	23.86	39.11	46.57	51.77
Arequipa	58.78	667.00	79.45	90.08	110.41	109.20
Ayacucho	24.90	119.00	44.20	50.40	59.40	69.39
Cajamarca	18.41	219.00	31.44	38.06	46.84	59.31
Prov. Const. de	43.99	332.00	46.79	50.84	52.26	51.24
Cusco	33.31	333.00	41.69	48.91	62.25	68.41
Huancavelica	46.64	112.00	64.50	71.71	76.74	91.53
Huánuco	39.59	190.00	45.77	49.14	69.83	84.36
Ica	47.81	255.00	44.23	55.39	77.72	78.90
Junín	99.40	940.00	108.10	127.15	142.53	154.20
La Libertad	28.61	461.00	46.88	53.52	62.68	67.78
Lambayeque	28.63	297.00	45.05	58.13	78.61	84.76
Lima	47.71	3,514.00	50.80	52.17	58.07	56.15
Loreto	10.23	69.00	15.68	17.09	24.51	30.15
Madre de Dios	11.62	12.00	14.02	15.97	33.30	51.23
Moquegua	38.37	61.00	49.53	54.61	81.93	82.52
Pasco	65.60	128.00	74.84	84.95	96.48	97.04
Piura	18.30	313.00	28.38	37.49	53.07	65.99
Puno	9.07	99.00	15.01	21.25	36.30	46.28
San Martín	28.93	156.00	31.43	39.07	58.67	59.48
Tacna	46.47	121.00	54.63	62.27	89.67	92.27
Tumbes	25.58	66.00	45.00	64.96	110.98	140.12
Ucayali	48.09	139.00	41.22	41.55	56.07	57.17

Fuente: Elaboración propia.

El quinto indicador respecto al acceso a los servicios financieros son los canales de atención, los cuales se muestran en la Tabla 10, donde nos muestra que es la región de Lima de lejos la de mayor cobertura con 124 canales de atención por cada mil Km<sup>2</sup>, seguido de Tumbes y Lambayeque con 51.62 y 51.16 canales de atención por cada mil Km<sup>2</sup> respectivamente. En contraparte Loreto es la región con menos canales de atención por cada mil Km<sup>2</sup> de su extensión, solo cuenta con 0.49 de ellos.

**Tabla 10***Número de Canales de Atención por Región.*

<b>Región</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Amazonas	0.66	1.12	1.40	1.71	2.24	2.90
Áncash	3.62	4.51	5.57	6.68	10.69	12.56
Apurímac	1.63	2.11	2.92	4.83	5.79	6.46
Arequipa	8.46	10.53	12.28	14.32	17.92	18.01
Ayacucho	2.15	2.72	3.95	4.56	5.43	6.39
Cajamarca	4.59	6.57	8.10	9.93	12.34	15.73
Prov. Const. de	2.07	2.26	2.37	2.64	2.76	2.74
Cusco	3.67	4.63	4.82	5.76	7.45	8.28
Huancavelica	4.29	5.06	5.92	6.55	6.96	8.22
Huánuco	4.67	5.13	5.54	6.00	8.56	10.37
Ica	12.24	11.96	12.19	15.75	22.69	23.58
Junín	17.93	21.21	20.21	24.09	27.25	29.67
La Libertad	13.25	18.08	23.41	27.45	32.71	35.76
Lambayeque	15.60	20.87	26.07	34.36	47.08	51.16
Lima	92.87	100.97	106.03	111.75	126.66	124.10
Loreto	0.15	0.19	0.24	0.27	0.39	0.49
Madre de Dios	0.14	0.14	0.19	0.22	0.48	0.76
Moquegua	3.05	3.88	4.13	4.64	7.05	7.18
Pasco	4.32	5.11	5.03	5.75	6.55	6.59
Piura	6.13	8.72	10.14	13.74	19.81	24.99
Puno	0.96	1.38	1.61	2.29	3.92	4.99
San Martín	2.87	3.04	3.30	4.19	6.42	6.61
Tacna	6.90	7.53	8.71	10.20	14.99	15.68
Tumbes	8.35	14.14	15.64	23.13	40.27	51.62
Ucayali	1.49	1.36	1.40	1.46	2.01	2.09

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al uso de los servicios financieros como primer indicador trataremos el número de deudores de la microfinanciera la cual principalmente atiende a micro y pequeñas empresas, sectores directamente relacionados con la población vulnerable pues las microempresas básicamente están compuestas por empresas familiares, específicamente en la prepandemia en este rubro el incremento de deudores fue de 111,377 (91%) mientras que en el periodo de pandemia el incremento fue de 135,085 (58%) deudores, como se muestra en la Tabla 11. Asimismo, se muestra el deterioro de los deudores de créditos de consumo. Las líneas de crédito otorgadas por el estado estaban orientadas a empresas formales, por tal, no tenían efecto en la inclusión financiera por este medio.

**Tabla 11***Número de Deudores de la Microfinanciera.*

Periodo	Deudores Corporativos	Deudores Grandes Empresas	Deudores Medianas Empresas	Deudores Pequeñas Empresas	Deudores Microempresas	Deudores de Créditos de Consumo	Deudores de Créditos de Hipotecarios para Vivienda	Total
2017-12	4	0	257	36,898	108,950	163,147	3,835	311,077
2018-12	3	0	327	46,349	133,783	174,747	4,600	357,496
2019-12	3	1	378	56,114	178,197	179,906	5,421	417,238
2020-12	2	1	405	63,401	177,074	148,664	5,806	392,777
2021-12	1	1	434	80,593	215,450	156,735	7,932	457,933
2022-11	0	2	461	95,393	274,003	173,610	8,826	548,328

Fuente: Elaboración propia.

El número de personas con cuentas de depósito es el segundo indicador de uso a analizar, los datos se muestran en la Tabla 12, donde se visualiza que en el periodo de prepandemia el número de depositantes se incrementó en 373,045 (90%) mientras que en el periodo de pandemia el incremento fue mayor en 592,430 (75%), esto se debe a la apertura de cuentas de ahorro para recibir los bonos otorgados por el estado y las cuentas para retiro de la AFP ante las disposiciones gubernamentales, en el caso del cierre de las cuentas CTS por su libre disponibilidad no afectó mayormente a la microfinanciera.

**Tabla 12***Número de Depositantes de la Microfinanciera.*

Periodo	Depósitos de Ahorro			Depósitos a Plazo			Depósitos CTS		
	Personas Naturales	Personas Jurídicas sin fines de lucro	Otras Personas Jurídicas	Personas Naturales	Personas Jurídicas sin fines de lucro	Otras Personas Jurídicas	Personas Naturales	Personas Jurídicas sin fines de lucro	Otras Personas Jurídicas
2017-12	465,831	1,229	3,577	70,824	14	16	81,309		
2018-12	624,487	2,604	3,718	75,791	20	19	80,591		
2019-12	785,499	3,389	4,943	87,374	24	23	81,253		
2020-12	993,170	3,684	6,116	87,754	20	32	81,734		
2021-12	1,230,724	4,096	8,498	92,512	26	35	86,711		
2022-11	1,377,929	4,424	10,190	122,489	18	35	98,896		

Fuente: Elaboración propia.

Una evaluación que nos da una visión integral se encuentra en la Tabla 13, con el número de operaciones realizadas durante el periodo de pandemia, siendo que ello refleja lo actuado por la microfinanciera como parte de su adopción de transformación digital y que refleja su impacto en las facilidades a los usuarios de sus servicios.

La Banca por Ventanilla o atenciones presenciales antes del inicio de la pandemia significaban el 62.75% del total de las transacciones de la microfinanciera, era el medio principal, su uso durante la pandemia ha disminuido 24 puntos porcentuales al 47.75% actualmente y sigue decreciendo, esto motivado inicialmente al aislamiento social y luego por el cambio de costumbres ante la adaptación a una nueva cultura y con ello el uso de nuevas opciones. De otra parte, el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica a través de los Cajeros Corresponsales se ha convertido en un importante medio de atención durante la pandemia con un crecimiento del 30% en relación con el número de operaciones realizadas el 2017 llevándolo a fines del 2020 a realizar el 27.52% del total de operaciones, su crecimiento se debe a la facilidad de no tener que acercarse a las agencias y el no usar efectivo para sus operaciones financieras.

Como parte de la estrategia de transformación digital de la microfinanciera, se integran dimensiones como la mejora de procesos, experiencia del cliente, operaciones, tecnología e innovación, las cuales se emplearon para fortalecer la banca móvil y su resultado se ve reflejado en un crecimiento del uso del medio pasando de realizar 371 mil operaciones el 2017 a 2'8 millones de operaciones el 2022, lo que significó un incremento del 656% y en aumento, convirtiéndose en el medio con mayor proyección de uso en la red de atención de la microfinanciera, como resalta el Grupo Crédito (2021) "para alcanzar a la gran cantidad de peruanos que no cuentan con fácil acceso a los servicios financieros, se desarrolló una aplicación móvil" (pág. 5).

Medios como los cajeros automáticos han tenido un crecimiento mínimo su variación en el período de pandemia fue del 2% de aumento, disminuyendo del 8.25% del 2019 al 5.87% su participación en el total de operaciones de la institución. Por su parte la banca por internet pierde relevancia cayendo el número de operaciones en más de 150 mil (43%) desde el 2019.

Las compras en POS han tenido un incremento del 69% desde el 2019, si bien representan ahora un 4.25% de las operaciones de la microfinanciera se acercan rápidamente a los niveles de uso de los cajeros automáticos. Por último, el e-Commerce que se implementó el 2020 viene posicionándose sobre todo el 2022 donde alcanzó a cuadruplicar las operaciones realizadas el año anterior.

**Tabla 13**

*Número de Operaciones en Periodo de Pandemia.*

<b>Canal</b>	<b>2019-12</b>	<b>2020-12</b>	<b>2021-12</b>	<b>2022-11</b>
<b>Banca por ventanilla</b>	10,878,003	7,759,265	10,755,622	11,852,678
<b>Banca por internet</b>	372,774	323,598	452,470	212,598
<b>Banca móvil</b>	371,548	1,101,196	2,533,352	2,808,424
<b>Cajeros Automáticos</b>	1,431,012	1,011,363	1,409,087	1,457,590
<b>Cajeros Corresponsales</b>	3,658,695	3,476,562	6,059,081	6,831,603
<b>Compras en POS</b>	624,366	518,992	885,349	1,054,844
<b>e-Commerce</b>		40,710	153,192	604,870
<b>Total de Operaciones</b>	<b>17,336,398</b>	<b>14,231,686</b>	<b>22,248,153</b>	<b>24,822,607</b>

Fuente: Elaboración propia.

### **C. Dimensiones de la Inclusión Financiera**

#### *a) Dimensión Acceso*

Bajo la publicación realizada en el BBVA Research sus autores Hoyo et al. (2013) afirman que: “se refiere a la penetración del sistema financiero, a través de la infraestructura apropiada para cada tipo de población, determinada por los puntos de contacto entre las personas y las instituciones (canales)” (p. 3).

De otra parte, el Grupo Crédito S.A. (2021) sostiene que: “se refiere a la capacidad o posibilidad de los individuos para poder usar o acceder a servicios financieros formales” (p. 8).

Respecto a su relevancia Economist Impact (2021) refiere que: “en 2015, el Banco Mundial y organizaciones aliadas declararon su objetivo de aumentar enormemente el acceso financiero para la población no bancarizada del mundo, buscando lograr el Acceso Financiero Universal para 2020” (p. 4), meta interrumpida por los efectos de la pandemia del COVID-19.

Respecto a las subdimensiones por las que está compuesta se puede mencionar tres que son: la infraestructura financiera, el conocimiento de productos y la tenencia de productos; que en el índice de inclusión financiera el Grupo Crédito S.A. (2021) aseveran que: “abordan información sobre los puntos de atención presenciales, conocimientos de productos financieros formales, productos de ahorro/crédito, razones (barreras) para no tener productos financieros, entre otros” (p. 10), cabe mencionar que como parte del acceso se deben considerar el conocimiento y la tenencia de productos digitales, que son importantes para el desarrollo de la inclusión financiera.

*b) Dimensión Uso*

En su definición Hoyo et al. (2013) sostienen que es “la contratación de uno o más productos o servicios financieros, y la frecuencia con que se utilizan” (p. 3). Por otra parte, Roa (2013) afirma: “que el uso es la permanencia y profundidad del uso de servicios y productos financieros” (p. 123), concepto que lo comparte y complementa el Grupo Crédito S.A. (2021) pues lo describe como: “la profundidad, intensidad, frecuencia y permanencia del empleo o utilización de servicios y productos financieros” (p. 8).

Esta dimensión está compuesta por tres subdimensiones las cuales son: transacciones básicas, ingresos y ahorros; como lo indica el Grupo Crédito S.A. (2021) estas subdimensiones “muestran información sobre los medios de pago, frecuencia de uso de productos, medios para realizar transferencias, fuentes de ingreso, medios de recepción de ingresos, medios de ahorro, entre otros” (p. 12).

El Uso no solo referencia los productos convencionales sino también a los digitales. Cabe resaltar que no importa que tanto acceso se tenga a los servicios financieros, esto no implica inclusión financiera sino bancarización, siendo que, si no se

utilizan los productos no se perciben los beneficios que trae ser un usuario del sector financiero.

### *c) Dimensión Calidad*

Para el Grupo Crédito S.A. (2021) es el componente “que hace referencia a la adecuación, adaptación y relevancia que tienen los servicios y productos financieros para satisfacer y proteger las necesidades del consumidor” (p. 8), por ello se indica que es la naturaleza del acceso y uso de los servicios financieros, siendo que mostraría si los atributos de los productos y servicios se ajustan a las necesidades de los clientes y si el desarrollo de productos tiene en cuenta estas necesidades.

Al respecto Roa (2013) afirma que: “esta medición de la calidad sería entonces utilizada para evaluar las características y profundidad de la relación entre consumidores y prestadores de servicios financieros, así como las alternativas disponibles y los niveles de comprensión de esas alternativas y sus implicaciones” (p. 123).

La Calidad está compuesta de tres subdimensiones: confianza en el sistema financiero, calidad del sistema y protección del consumidor, a lo que el Grupo Crédito S.A. (2021) indica que tratan: “sobre la calificación de las entidades financieras en rubros como imagen general, facilidad para obtener productos, amplitud de la red de atención física, variedad de productos ofrecidos, costos a los usuarios, entre otros” (p. 14).

## **2.3. Definición de Términos Básicos**

### **2.3.1. Alfabetización Digital**

Rangel y Peñalosa (2013) la definen como: “un proceso intelectual a través del cual los individuos adquieren y son capaces de movilizar los recursos personales que les permiten desenvolverse adecuadamente en nuestro actual mundo donde la información, el conocimiento y las TIC ocupan un lugar preponderante” (p. 12). En complemento Esthet-Alkalai (2004) sostiene que: “implica más que la mera capacidad de utilizar software u operar un dispositivo digital; incluye una gran variedad de complejos procesos cognitivos, motores,

sociológicos y emocionales. habilidades que los usuarios necesitan para funcionar eficazmente en entornos digitales” (p. 93).

### **2.3.2. Caja Municipal de Ahorro y Crédito**

Son instituciones de microfinanciamiento (IMF) que pertenecen a los gobiernos municipales provinciales, como indica la Ley 26702 artículo N°282 inciso N°4 del Congreso de la República (1996) “es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y microempresas” (p. 107).

### **2.3.3. Calidad de Servicio**

Aponcio (2000) la considera “como una variable multidimensional que satisface las necesidades y expectativas de los clientes ... calidad del servicio percibida por el cliente resulta de comparar sus expectativas sobre el servicio y sus percepciones sobre las actuaciones del proveedor de servicios” (p. 73).

### **2.3.4. Digitalización**

Según Parviainen et al. (2017) se le considera “una de las grandes tendencias que está cambiando la sociedad y los negocios. La digitalización genera cambios para las empresas debido a la adopción de tecnologías digitales en la organización o en el entorno de operación” (p. 63).

### **2.3.5. Estrategia Digital**

Para Lipsmeier et al. (2020) se define como “la visión general de una empresa en el contexto de digitalización, incluidas las medidas estratégicas para lograrlo” (p. 175).

### **2.3.6. Fintech**

“Se podría definir como la suma de ‘financiamiento’ y ‘technology’, un movimiento donde muchas pequeñas empresas quieren cambiar la forma en la que entendemos los servicios financieros utilizando la tecnología” (BBVA, 2022, párr. 1).

### **2.3.7. Inclusión Financiera**

“La inclusión financiera es un medio para mejorar el bienestar de la población a través del uso responsable de los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras, el crecimiento económico y la reducción de la informalidad” (Superintendencia de banca, seguros y AFP [SBS], 2022, párr. 1).

### **2.3.8. Innovación Tecnológica**

Es el procedimiento por medio del cual una compañía elabora un nuevo producto, proceso, servicio, o modelo de negocio, o mejora de modo significativo el desempeño de un producto existente, empleando herramientas tecnológicas como vehículo. Es una definición que tiene la facultad de relacionarse con diferentes actividades, por lo que se pueden distinguir cuatro tipos de innovaciones tecnológicas: radical, sostenible, disruptiva y incremental (Banco Santander, 2022, párr. 4).

### **2.3.9. Microfinanciera**

Se refiere a: “aquellas entidades que llevan a cabo la provisión de servicios financieros a personas de bajos ingresos, especialmente a los pobres, denominadas IMF” (Delfiner et al., 2022, p. 66).

### **2.3.10. Microfinanzas**

Al respecto Lacalle et al. (2010) indican que “hacen referencia no sólo al crédito, sino también a toda una serie de servicios financieros ofrecidos a todos aquellos que están excluidos del sistema financiero formal ... adecuados a las características y necesidades de la población a la que van dirigidos” (p. 21).

### **2.3.11. Modelos de Madurez de Transformación Digital (MMTD)**

Para González et al. (2020) nos indican que “tienen por objeto ayudar a las organizaciones proporcionando una orientación completa e introduciendo una hoja de ruta para el logro de objetivos estratégicos específicos ... es una base para evaluar el progreso de los negocios” (p. 623),

### **2.3.12. Pagos Digitales**

La SBS (2020) nos indica que “se trata de una oportunidad para desarrollar una oferta de productos más variada, que atienda las necesidades de los diferentes perfiles de cliente y que tenga como consecuencia la incorporación de un número mayor de personas al sistema financiero” (párr. 6); Esta modalidad de servicio fomentará una mayor interoperabilidad y un mayor despliegue del servicio financiero.

### **2.3.13. Pandemia COVID-19**

“La COVID-19 es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus SARS-CoV-2, que se propaga de persona a persona a través de gotitas,

partículas acuosas o aerosoles expulsados por individuos infectados al momento de hablar, toser, estornudar, o incluso respirar” (Ministerio de salud [MINSAL], párr. 2,2022).

#### **2.3.14. Poblaciones Vulnerables**

“Son aquellos que no están en la pobreza, pero tienen una alta probabilidad de caer en la pobreza ante cualquier cambio inesperado que afecte sus ingresos. Estos se definen como aquellos que ganan entre \$ 5.50 y \$ 13 diario” (Banco mundial [BM], 2022, párrg. 3).

#### **2.3.15. Sistema Financiero Peruano**

“El sistema financiero está constituido por todas sociedades o cuasi sociedades (fondos y fideicomisos) residentes dedicadas principalmente a la intermediación financiera o actividades financieras auxiliares (como la cobertura de riesgos y las prestaciones de jubilación)” (Banco Central de Reserva del Perú [BCR], 2022).

#### **2.3.16. Tecnología de la Información**

“Giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconectadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas” (Belloch, 1998, p. 1).

#### **2.3.17. Transformación Digital**

“Implica utilizar analítica, inteligencia artificial, robótica, Internet de las cosas y otras tecnologías de avanzada para reunir y procesar información con el propósito de dar soporte a la toma de decisiones y otras actividades o incluso automatizarlas por completo” (McKinsey & Company, 2022, párr. 8).

## Capítulo III : Hipótesis y Variables

### 3.1. Hipótesis

De acuerdo con el autor Carrasco (2005) afirma que: “la hipótesis de investigación es el enunciado que contiene la respuesta probable del problema de investigación y hace referencia al desenvolvimiento empírico de la variable o la relación entre variables” (p. 77).

Por su parte Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostienen que “la hipótesis son explicaciones tentativas de la relación entre dos o más variables y es la guía precisa hacia un problema de investigación o fenómeno que se estudia, se puede llegar a tener varias hipótesis como también no tener ninguna” (p. 299).

#### 3.1.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

#### 3.1.2. Hipótesis Específicas

HE01. Existe una relación directa y significativa entre la estrategia y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

HE02. Existe una relación directa y significativa entre la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

HE03. Existe una relación directa y significativa entre la experiencia del cliente y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

HE04. Existe una relación directa y significativa entre el ecosistema y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

HE05. Existe una relación directa y significativa entre las operaciones y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

HE06. Existe una relación directa y significativa entre la tecnología de información y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

HE07. Existe una relación directa y significativa entre la innovación y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

### **3.2. Identificación de Variables**

En la investigación se cuenta con las siguientes variables:

#### **3.2.1. Variable Transformación Digital**

Representa una de las principales tendencias que están impactando especialmente a las empresas, revolucionando su modo de generar los modelos de negocios con una visión innovadora soportada por la adopción de nuevas y disruptivas tecnologías digitales en sus operaciones con el fin de otorgar mayor valor para el cliente. La mayoría de las empresas están iniciando o adaptando sus procesos de transformación a las prácticas más recurrentes en la dinámica de sus organizaciones, siendo que la pandemia catalizó su adopción. Para el presente estudio la variable se subdivide en siete dimensiones desarrolladas en las bases teóricas, estas son:

- Dimensión Estrategia
- Dimensión Organización
- Dimensión Experiencia del Cliente (Centrado en el Cliente)
- Dimensión Ecosistemas
- Dimensión Operaciones
- Dimensión Tecnología de información (TI)
- Dimensión Innovación

#### **3.2.2. Variable Inclusión Financiera**

Si bien la Inclusión Financiera promueve el bienestar de la población sobre todo la más vulnerables, la misma encuentra en la Transformación Digital un facilitador siendo que directamente impacta en su desarrollo, cabe mencionar que el uso de plataformas digitales en procesos optimizados da resultados más eficientes y reduce los costos de los servicios ofrecidos, dando como resultado el incremento de la población atendida, acercándose a los sectores excluidos por los actuales modelos de negocios del sistema financiero. Diversos autores coinciden que los factores más influyentes de la Inclusión Financiera son:

- Dimensión Acceso

- Dimensión Uso
- Dimensión Calidad

### 3.3. Operacionalización de las variables

Según Garay et al. (2021) afirma que: “en el proceso de operacionalización de las variables se determinan sus parámetros de medición, lo que nos permite desarrollar una herramienta para recolectar datos, estos datos procesados se convertirán en información, los que nos permitirán sacar conclusiones en nuestra investigación” (p. 85). Por otro lado, Garay et al. (2021) sostienen que:

En la operacionalización de las variables, se deben tomar en consideración dos cualidades: las definiciones conceptuales (esta es la definición proporcionada por el investigador y ajustada a la dirección del estudio; parte de su evaluación personal) y las definiciones operacionales (separación de variables a dimensión, índice, indicadores) (p. 86).

#### 3.3.1. Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente

**Tabla 14**

*Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Escala de Medición
Transformación Digital	Conceptualmente según Parviainen et al. (2017), sostiene que: “la transformación digital se define como los cambios en las formas de trabajar, los roles y la oferta comercial causados por la adopción de tecnologías digitales en una organización o en el entorno operativo de la organización” (p. 64).	Con la finalidad de determinar qué relación existe entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera en el período de pandemia 2020-2022, el estudio de la variable se basará en 7 dimensiones: estrategia, organización, experiencia del cliente, ecosistema, operaciones, tecnología e innovación. La variable será analizada a través de la aplicación de un cuestionario con escala de Likert.	Estrategia	Visión Gobernanza Planificación Gestión de procesos	1., 2., 3., 4.	Cuestionario de encuesta	Escala y valoración: Categórica ordinal de Likert  Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Muy de acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Organización	Cambios de Cultura Estructura Formación Gestión del conocimiento	1., 2., 3., 4.		
			Experiencia del cliente	Participación del cliente Conocimiento Relación	1., 2., 3.		
			Ecosistema	Procesos Desarrollo del negocio digital	1., 2., 3., 4.		
			Operaciones	Provisión del servicio Digitalizar / Automatizar	1., 2.		
			Tecnología	Planificación Tecnológica Implementación Integración	1., 2., 3., 4.		
			Innovación	Flexibilidad Agilidad	1., 2., 3., 4.		

*Nota.* La tabla, muestra la variable Independiente. Fuente: Elaboración propia.

### 3.3.2. Matriz de Operacionalización de Variable Dependiente

**Tabla 15**

*Matriz de Operacionalización de Variable Dependiente*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Escala de Medición
Inclusión Financiera	La inclusión financiera es un medio para mejorar el bienestar de la población a través del uso responsable de los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras, el crecimiento económico y la reducción de la informalidad” (Superintendencia de banca, seguros y AFP [SBS], 2022, párr. 1)	Con la finalidad de determinar qué relación existe entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera en el período de pandemia 2020-2022, el estudio de la variable se basará en 3 dimensiones: acceso, uso y calidad. Medido a través de la aplicación de un cuestionario. La variable será analizada a través de la aplicación de un cuestionario con escala de Likert.	Acceso	Infraestructura financiera	1., 2.,	Cuestionario de encuesta	Escala y valoración: Categórica ordinal de Likert
				Conocimiento de productos	3., 4.,		
				Tenencia de productos	5., 6.		
			Uso	Transacciones básicas	1., 2.,		
				Ahorros	3., 4.,		
				Ingresos	5.		
			Calidad	Confianza	1., 2.,		
				Calidad	3., 4.,		
				Protección del consumidor	5., 6.,		
					7., 8.		

*Nota.* La tabla, muestra la variable Dependiente. Fuente: Elaboración propia.

## **Capítulo IV : Metodología de la Investigación**

Respecto a la metodología Fuentes-Doria et al. (2020) sostienen que “corresponde a un conjunto de métodos y técnicas que aplica el investigador. Se pueden aplicar procedimientos propios o de otros autores con el fin de tener efectividad en el experimento” (p. 57).

### **4.1. Método, Tipo y Alcance de Investigación**

#### **4.1.1. Método**

En relación con los métodos de investigación Tiburcio et al. (2020) aseguran que “son considerados herramientas utilizadas para recolectar información, hacer y responder preguntas que nos ayudarán a obtener conclusiones por medio del análisis de la información obtenida” (p. 81).

##### **A. Método General**

Con respecto al método Tokeshi (2013) afirma que “es un procedimiento ordenado que se sigue para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales se dirige el interés científico, y para hallar y enseñar lo que en materia de ciencia es la verdad” (p. 37). Ahora bien, Fuentes-Doria et al. (2020) sostienen que “el desarrollo de un proyecto de investigación corresponde al acercamiento científico de una problemática vivida en el entorno social; para ello, se usa el método científico y se desarrolla cada fase de manera detallada” (p. 31).

En base a los conceptos previamente expuestos la presente investigación utilizó el método de la investigación científica. Así mismo Tokeshi (2013) sostiene que “el conjunto de normas y preceptos que permiten obtener la verdad es el método científico, y al trabajo que proceda sobre la base de este método se le denomina investigación científica” (p. 17).

##### **B. Método Específico**

El presente trabajo de investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, por lo que se utilizaron dos métodos específicos: el método deductivo y el método estadístico.

En relación con el método deductivo Fuentes-Doria et al. (2020) sostienen que “la investigación cuantitativa se caracteriza por ser

generalmente de carácter deductivo, es decir, le posibilita al investigador plasmar la problemática de estudio y establecer una teoría con la cual sustenta el desarrollo de su problema” (p. 27). En complemento, Hernández-Sampieri et al. (2016) afirman que “dentro del enfoque deductivo-cuantitativo, las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p. 122).

Hernández-Sampieri et al. (2018) indican que esta aproximación se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas “hipótesis” que el investigador somete a prueba (p. 7).

Respecto a la aplicación del método estadístico como sustento se hace referencia a Fuentes-Doria et al. (2020) sostienen que “el paradigma cuantitativo busca explicar fenómenos por medio de herramientas numéricas apoyadas en las ciencias matemáticas y la estadística” (p. 18).

#### **4.1.2. Tipo**

Por su finalidad la investigación del presente trabajo es del tipo aplicada siendo que es para resolver problemas, basado en Hernández et al. (2016) quienes afirman que “la investigación científica cumple dos propósitos fundamentales: a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) y b) resolver problemas (investigación aplicada)” (p. xxiv), En complemento Garay et al. (2021) afirman que:

Este tipo de estudio también se le llama como dinámico, diseñada para resolver problemas prácticos con una generalización limitada. Depende de sus resultados, conclusiones y aportes de tipo teórico.

Este tipo de investigación es utilizado cuando el investigador se propone aplicar el conocimiento para resolver problemas de cuya solución depende el beneficio de individuos o comunidades mediante la práctica de alguna técnica particular. (p. 93-94)

### **4.1.3. Alcance**

Como Garay et al. (2021) indican “el nivel o alcances de investigación científica se refieren al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno. Aquí se indicará si se trata de una investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa” (p. 95-96).

Al ser una investigación científica la presente es de nivel correlacional debido a que la finalidad de la investigación es conocer la relación o grado de influencia entre las variables: transformación digital e inclusión financiera. Esto se sustenta en que Hernández et al. (2016) afirman que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p. 93)

“Las investigaciones de tipo relacional buscan responder a la problemática desde la relación de las variables. Su objetivo es identificar la intensidad de las variables entre sí, estableciendo un significado para explicar el estudio” (Feyerabend, 2002, Fuentes-Doria et al., 2020, p. 57-58).

Hay que hacer notar según Hernández et al. (2016) nos indican que “no se deben considerar los alcances como tipos de investigación, ya que, más que ser una clasificación, constituyen un continuo de causalidad que puede tener un estudio” (p. 90).

### **4.1.4. Enfoque**

El enfoque de la investigación según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) son “rutas alternativas para llegar a un lugar, alcanzar una meta: generar conocimiento, comprender un fenómeno, entender el porqué de "algo" o responder a preguntas de investigación” (p. xxvi). Asimismo, Fuentes-Doria et al. (2020) sostiene que “en la gestión investigativa hay dos tipos de enfoques: el cualitativo y el cuantitativo” (p. 57).

La presente investigación se aplica bajo un enfoque cuantitativo, del que Hernández et al. (2016) afirman que: “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Respecto al paradigma cuantitativo o explicativo de la investigación Fuentes-Doria et al. (2020) sostienen que: “es aquel que busca mostrar y confrontar datos, toda vez que son medibles y analizables, para encontrar resultados en una correlación entre variables cuya conexión va regida por un método lineal; es, básicamente, una comprobación o refutación de datos” (p. 17). De otra parte, los mismos Fuentes-Doria et al. (2020) indican que:

Se sustenta desde lo teórico para dar respuesta a los datos obtenidos; en otras palabras, el enfoque cuantitativo le da prioridad a la teoría respecto a los datos, entendiendo que este tipo de paradigma lleva a identificar variables, dimensiones e indicadores con base en teorías. Lo anterior es contrario a las características de la investigación cualitativa, cuyo factor esencial son los datos sobre la teoría. (p. 26-27)

#### **4.2. Diseño de la Investigación**

“El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013a, Hernández-Sampieri *et al.*, 2013 y Kalaian, 2008, Hernández *et al.*, 2016, p. 128). Con respecto a la gestación del diseño del estudio Hernández et al. (2016) sostienen que “representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo” (p. 126). En relación con el diseño de investigación Fuentes-Doria et al. (2020) aseveran que “corresponde al plan establecido por el investigador para responder al objetivo planteado; en él se incluyen preguntas que desea resolver el estudio. En la investigación cuantitativa existen dos grandes grupos: 1) los diseños experimentales y 2) los diseños no experimentales” (p. 59).

En relación con el diseño no experimental de investigación Hernández et al., (2016) aseveran que son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152). En complemento Garay et al. (2021) aseguran que “en este tipo de diseños se analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia, por lo que no se manipulan (intencionalmente) las variables independientes, no poseen grupo de control ni grupo experimental” (p.

109), es decir, “no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (Hernández et al., 2016, p. 152). Asimismo, Fuentes-Doria et al. (2020) sostienen que “buscan estudiar el problema en las condiciones naturales del entorno a partir de la observación o haciendo uso de instrumentos de medición, analizando, describiendo y comparando el comportamiento de la variable dependiente con relación a la independiente” (p. 59). En cuanto a la subdivisión de los diseños no experimentales de investigación Garay et al. (2021) mantienen que “los diseños no experimentales se dividen en diseños transeccionales o transversales y diseños longitudinales” (p. 98).

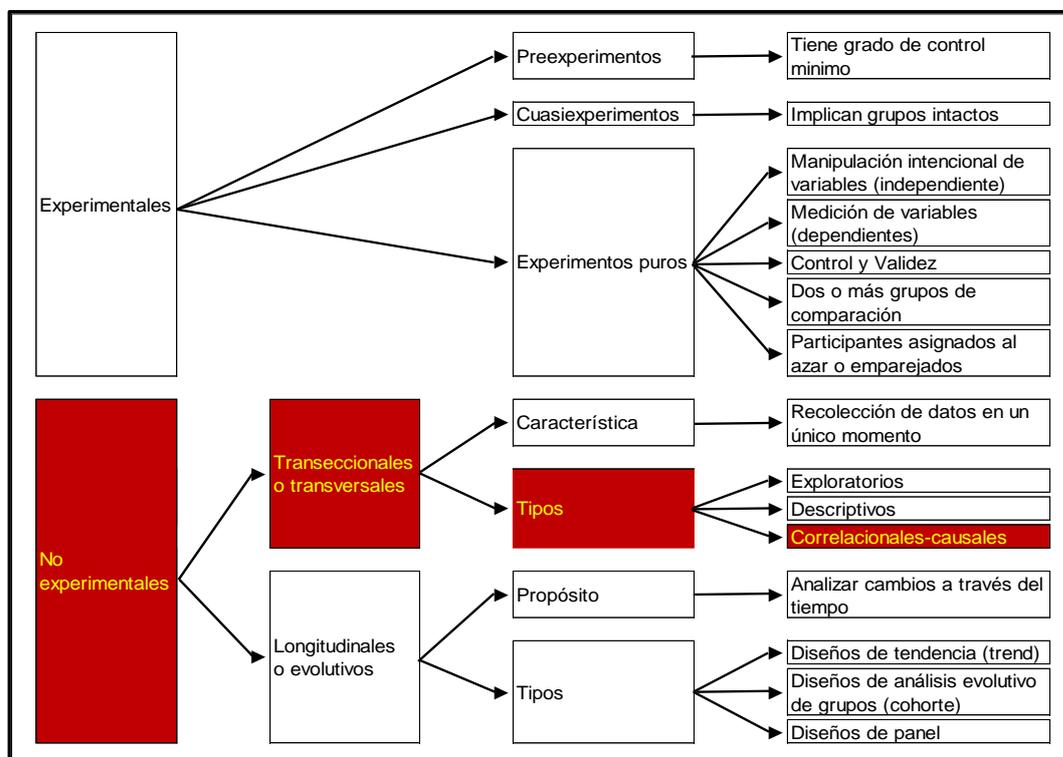
Acerca de los diseños transeccionales o transversales Garay et al. (2021) afirman que “este diseño es utilizado para realizar investigaciones de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo” (p. 110); como indica Hernández et al., (2016) son “investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154). Al respecto Fuentes-Doria et al. (2020) sostienen que “su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado” (p. 60). Este tipo de diseño de investigación presenta dos formas generales, al respecto Garay et al. (2021) aseveran que “los diseños transeccionales se subdividen en diseños específicos descriptivos, explicativos causales y correlacionales” (p. 98).

En relación a los diseños transeccionales correlacionales Garay et al. (2021) sostienen que “estos diseños permiten al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas; buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (p. 111). Al respecto Hernández et al. (2016) aseguran que “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (p. 157).

Bajo el sustento del marco teórico precedente se consideró adecuado para el presente trabajo aplicar la siguiente ruta de investigación cuantitativa: el diseño de investigación no experimental, con la clase de investigación de diseño transeccional (transversal) y con el diseño específico transeccional correlacionales-causales, como se muestra en la Figura 15. Esto a fin de evaluar la relación entre la variable Transformación Digital y la variable Inclusión Financiera.

**Figura 15**

**Ruta de Diseño de Investigación Cuantitativa**



Nota. La Figura muestra de fondo rojo la representación gráfica de la ruta del diseño de la investigación cuantitativa aplicado en el trabajo de investigación. Fuente: Elaboración propia.

**4.3. Población y Muestra**

La población o muestra según Fuentes-Doria et al. (2020) “es el conjunto de individuos que poseen características comunes para un estudio” (p. 63).

**4.3.1. Población**

Se indica que la población: “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, y está constituida por características o estratos que le sirven para distinguir a los sujetos unos de otros” (Chávez, 2009, Fuentes-Doria et al., 2020, p. 63). Así mismo, Hernández et al. (2016) aseveran que es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Por otra parte, “la población, corresponde al agregado de elementos respecto del cual se recaba información. Los elementos son unidades elementales sometidas a medición” (Vivanco, 2005, Garay et al., 2020, p. 115).

La población de la presente investigación estuvo compuesta por 95 personas, hombres y mujeres mayores de 18 años, relacionados a una microfinanciera

de la región Junín durante el periodo de pandemia sea como trabajadores o clientes, en este último caso con la característica de que se hicieron clientes durante el período de pandemia.

#### **4.3.2. Muestra**

Al respecto Fuentes-Doria et al. (2020) indica que “la muestra es una porción o un subconjunto de la población que selecciona el investigador como unidades o elementos para el estudio para obtener información confiable y representativa” (p. 63). En complemento Hernández et al. (2016) afirman que “el investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa” (p. 173).

##### **A. Unidad de Análisis**

En relación con la unidad de análisis Hernández et al. (2016) aseguran que “la unidad de análisis indica quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición” (p. 183). Al respecto Garay et al. (2021) afirman que “la unidad que es objeto de estudio es la unidad de análisis. Las unidades de análisis pueden ser individuos o grupos. Comúnmente son individuos, sin embargo, pueden ser agrupaciones de individuos, como familias, sindicatos, clubes, etcétera” (p. 118). Es la entidad principal, el qué o quién, que se está analizando en un estudio. La unidad de análisis de la presente investigación fueron los trabajadores y clientes de una microfinanciera determinados en la muestra.

##### **B. Tamaño de Muestra**

Respecto a determinar el tamaño de la muestra Tiburcio et al. (2020) sostienen que “es un paso importante en cualquier estudio de investigación de mercados, se debe justificar convenientemente de acuerdo con el planteamiento del problema, la población, los objetivos y el propósito de la investigación” (p. 77). Realizar el cálculo de la muestra para Hernández et al. (2016) consiste en “encontrar una muestra que sea representativa del universo o población con cierta

posibilidad de error (se pretende minimizar) y nivel de confianza (maximizar), así como probabilidad” (p. 178). El tamaño de muestra les permite a los investigadores conocer cuántos individuos o sujetos son necesarios estudiar para poder estimar un parámetro determinado para detectar una diferencia entre los grupos de estudio. Para el desarrollo de la presente investigación, la muestra de una población finita será calculada mediante la siguiente fórmula por que se conoce el tamaño de la población, esta es:

$$n = \frac{N * Z^2 * pq}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * pq}$$

Donde:

- n: Tamaño de muestra.
- N: Tamaño de población.
- Z: Nivel de confianza. Valor obtenido de la distribución normal estándar.
- p: Probabilidad de éxito. Proporción de elementos con la característica de interés.
- q: Probabilidad de fracaso. Proporción de elementos que no poseen la característica de interés.
- e: Precisión. Error de muestreo máximo aceptado.

Bajo la consideración que para cada variable se ha elaborado un instrumento la población será dividida según su relación, por tal, los datos para determinar el tamaño de la muestra para cada cuestionario son:

- n = ?
- N = 95
- Z = 1.96
- p = 0.5
- q = 0.5
- e = 0.05

$$n = \frac{(95)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(95 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$n = 76.1649553$

$n = 77$  encuestados.

### **C. Selección de Muestra**

Con respecto a la selección de muestra Hernández et al. (2016) sostienen que “las unidades de análisis o los elementos muestrales se eligen siempre aleatoriamente para asegurarnos de que cada elemento tenga la misma probabilidad de ser elegido” (p. 183), el mismo Hernández et al. (2016) afirman que “para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de muestreo/análisis (si se trata de individuos, organizaciones, periodos, comunidades, situaciones, piezas producidas, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de muestreo/análisis se delimita la población” (p. 173). Las muestras tienen dos ramas: la muestra probabilística y la muestra no probabilística, sobre las muestras probabilísticas de la población Hernández et al. (2016) aseveran que “todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra, se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis” (p. 175). El muestreo probabilístico a su vez se clasifica en cuatro tipos del cual se consideró el más adecuado para este trabajo de investigación el muestreo estratificado, del que Garay et al. (2021) aseguran que “consiste en dividir la población en subconjuntos o estratos cuyos elementos poseen características comunes. Así los estratos son homogéneos internamente” (p. 120-121).

Aplicando el tipo de muestra probabilística estratificado, la población se dividió por sus funciones, conformando con ellos los estratos de gerente, subgerente, jefes de departamento o agencia, personal operativo y clientes. Posteriormente la selección se realizó al azar.

## **4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **4.4.1. Técnicas**

Acerca de las técnicas de recolección de datos Garay et al. (2021) afirman que “son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son

ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, etc.” (p. 124). Al respecto Fuentes-Doria et al. (2020) sostienen que “la técnica de investigación se entiende como el conjunto de reglas y procedimientos que le ayudan al investigador a establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación” (p. 64). En relación con la encuesta Tiburcio et al. (2020) indican que “utiliza instrumento escrito para ser resuelto sin intervención del investigador. Permite obtener información de una muestra amplia en relativamente poco tiempo. Puede utilizar preguntas abiertas o cerradas (dicotómicas o de opción múltiple” (p. 84). Para la recolección de datos de fuentes secundarias tenemos el análisis o revisión documental del que Useche et al. (2019) aseveran que “es la exploración exhaustiva de textos y documentos sobre un tema en particular. Se usa esta técnica para seleccionar y extraer información sobre la variable, desde diferentes ópticas abordadas, permitiendo profundizar sus conocimientos sobre el tema y la variable” (p. 48).

De las técnicas de recolección de datos que se aplicaron en la presente investigación están como fuente primaria de recolección de datos la encuesta respecto al tema tratado, con ello se obtuvo la información de manera sistemática y ordenada de la muestra seleccionada sobre las variables consideradas en la investigación. Además, se aplicó el análisis documental con fuentes secundarias con información de bases de dato de la SBS, INEI, entre otros, sobre indicadores respecto a la transformación digital e inclusión financiera.

#### **4.4.2. Instrumento**

En referencia a los instrumentos Garay et al. (2021) sostienen que “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, lista de cotejo, grabadores, escalas de actitudes u opinión (tipo Likert), etcétera” (p. 124). Asimismo, Fuentes-Doria et al. (2020) aseveran que “es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar información” (p. 64). Al respecto Hernández et al. (2016) afirman que “toda medición o instrumento

de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad” (p. 200).

Por los objetivos de la investigación al aplicar la técnica de la encuesta se utilizó como instrumento el cuestionario en formato digital, elaborado con ítems en forma de preguntas cerradas o estructuradas de opción múltiple para alcanzar respuesta a los problemas de investigación; para su medición se consideró la escala de Likert con las siguientes opciones y puntuaciones: Siempre (5), Muchas veces (4), Indiferente (3), Pocas veces (2) y Nunca (1). Para diseñar el cuerpo de las de preguntas del instrumento cuestionario según se muestra en el Apéndice 3, se basó en los pasos propuestos por Useche et al. (2019) que son los siguientes:

1. Especificar la naturaleza y tipo de información, lo que establecerá el tipo de pregunta a formular.
2. Cree interrogantes o seleccione preguntas existentes que considere apropiadas hasta que cree un banco de interrogantes.
3. Valorar si las interrogantes son relevantes para el objetivo; como regla general, deben precisar sus palabras y excluir algunas de ellas en lo que se refiere a su significado.
4. Especificar el tipo de escala utilizada; Es posible utilizar un tipo de escala o adoptar varios tipos de escalas, esto se determina conforme al alcance del objetivo del estudio.
5. Escribir las interrogantes que se le harán: son abiertas, de opción múltiple, nominales, ordinales, dicotómicas, etc.
6. Elegir la presentación de las interrogantes.
7. Compruebe el lenguaje y el significado de cada pregunta.
8. Seleccione la información de identificación que se le solicitará al encuestado.
9. Imprima varias encuestas y compártalas con colegas, investigadores y educadores para obtener comentarios.
10. Imprima una copia completa del nuevo conjunto de preguntas para el examen de práctica.
11. Preparar la versión final del cuestionario. La impresión debe ser legible y precisa; asegúrese de que las copias se realicen en

número suficiente. Elija un tipo y tamaño de letras que sean fáciles de leer y que varíen según el destinatario. (p. 37)

#### **A. Validez**

Al respecto de la Validez, Useche et al. (2019) afirman que “se refiere al grado de medición del instrumento en relación con el objetivo planteado y sus características. Las más usadas son la validación de contenido y de constructo” (p. 55). En referencia a la validez, Fuentes-Doria et al. (2020) sostienen que es la “capacidad que tiene el instrumento para medir lo que realmente se pretende medir. Los resultados aportados por el instrumento deben reflejar el comportamiento real de la situación que se pretende estudiar” (p. 65). Por ejemplo “un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un método para medir el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente esto y no la imagen de una empresa” (Hernández et al., 2016, p. 200). Vale la pena señalar que consta de tres elementos: validez de contenido (es el nivel en que la herramienta refleja un área de contenido particular de lo que se está midiendo), validez de constructo (relaciona a la variable y las dimensiones que contiene, así como de las dimensiones cuales son los ítems que contiene) y validez de criterio (que determina la validez de un instrumento de medición comparando sus resultados con los resultados de algún criterio externo utilizado para medirlo).

La Validez de medición del instrumento, fue determinada por juicio de expertos de dos especialistas a los cuales se les entregó: la matriz de consistencia (Apéndice 1), las matrices de operacionalización de las variables independiente y dependiente (Apéndice 2) y el instrumento de recolección de datos (Apéndice 3). Retornando los especialistas sus evaluaciones en formatos de la universidad Continental (Apéndice 4), realizando la validación del componente validez de contenido a través de los formatos: 1) validación del instrumento de recojo de información por criterio de expertos, considerando como criterios de evaluación: congruencia, claridad y tendenciosidad; y 2) escala dicotómica para juicio de expertos, donde el 100% de los

criterios de evaluación fueron catalogados como correctos. Como se muestra en la Tabla 16 los dos expertos determinan en ambos casos que el instrumento de recolección de datos cumple con los criterios de evaluación, por tal, se pueden aplicar.

**Tabla 16**

*Validación del Instrumento*

Experto	Grado académico	Nota (10-50)			Observación
		Congruencia	Claridad	Tendenciosidad	
James Wilder Roque Sánchez	Doctor en Educación	50	50	50	Aplicar el instrumento.
Hans Manuel Luna Zambrano	Magister en Gestión Pública	50	50	50	Aplicar el instrumento.

Fuente: Elaboración propia.

**B. Confiabilidad**

En cuanto a la Confiabilidad Fuentes-Doria et al. (2020) sostienen que es la “capacidad que tiene el instrumento de aportar siempre los mismos resultados cada vez que se aplica a la misma unidad de observación de igual manera; hace referencia a la repetitividad de la medición y la consistencia de los resultados obtenidos” (p. 66). Por ejemplo, usando como instrumento de medición un termómetro se mide la temperatura corporal de una persona y en el primer momento éste indicara que tiene 37°C, y dos minutos después le indicará 38°C, y otros dos minutos después éste indicara 36°C, dicho termómetro no sería confiable, ya que su aplicación repetida produce resultados distintos. Para calcular la Confiabilidad existen diversos procedimientos Hernández et al. (2016) indican que “los procedimientos más utilizados para determinar la confiabilidad mediante un coeficiente son: 1) medida de estabilidad (confiabilidad por test-retest), 2) método de formas alternativas o paralelas, 3) método de mitades partidas (split-halves) y 4) medidas de consistencia interna” (p. 208). A mayor cantidad de indicadores específicos que utilice el instrumento de medición, habrá mayor confianza.

La prueba piloto es una fase importante para calcular la Validez y la Confiabilidad del instrumento, al respecto Hernández et al. (2016) afirman que “esta fase consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra de casos para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados” (p. 210). Por tal, se aplicó esta fase del procedimiento de construcción de un instrumento de medición al 25% de la muestra (20 encuestados).

La Confiabilidad de medición de los instrumentos se realizó bajo el tipo de Confiabilidad en relación con el contenido de la prueba (consistencia interna), como técnica de cálculo se aplicó Alfa de Cronbach con la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

La escala de interpretación de coeficiente de confiabilidad que se aplicó a las muestras de las variables en investigación fue en base a la tabla de Kuder Richardson que se presenta en la Tabla 17.

**Tabla 17**

*Escala de Interpretación de Coeficiente de Confiabilidad de Kuder Richardson*

<b>VALORES</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
0,53 a menos	= Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	= Confiabilidad baja
0,60 a 0.65	= Confiable
0,66 a 0,71	= Muy confiable
0,72 a 0,99	= Confiabilidad excelente
1,00	= Confiabilidad perfecta

Fuente Adaptado de *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (p. 217), por Humberto Ñaupas et al., 2014, Ediciones de la U. ProQuest Ebook Central.

Se tomó una muestra piloto de n=20 encuestados, trabajadores de una microfinanciera de Huancayo, Junín, a quienes se aplicó previamente el instrumento, a fin de evaluar la Transformación Digital y comprobar la confiabilidad del instrumento. Obteniendo que en la escala de Transformación Digital el coeficiente Alfa de Cronbach (0.874) presenta excelente confiabilidad (según la Tabla 17), ya que

se ubica en el intervalo de 0.72 a 0.99, la encuesta constó de 25 ítems, resultados que se muestran en la Tabla 18.

**Tabla 18**

*Confiabilidad del Instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de ítems
0.874	25

Fuente: Aplicación del instrumento en la muestra piloto.

Complementando con el análisis de escala si se elimina el elemento, en la Tabla 19 se determina que los ítems i1 e i2 son los más relevantes y que si se eliminaran la confiabilidad del instrumento disminuiría de 0.874 a 0.867.

**Tabla 19**

*Confiabilidad del Instrumento Según Ítems*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	81.10	204.507	0.514	0.867
i2	80.80	204.372	0.541	0.867
i3	81.17	205.523	0.430	0.869
i4	80.77	205.909	0.393	0.871
i5	80.90	206.369	0.368	0.871
i6	80.80	204.372	0.449	0.869
i7	80.50	206.603	0.393	0.871
i8	80.73	205.099	0.429	0.870
i9	80.73	205.099	0.418	0.870
i10	80.80	205.752	0.408	0.870
i11	81.10	206.576	0.370	0.871
i12	80.70	206.355	0.431	0.869
i13	80.77	207.909	0.336	0.872
i14	80.57	207.082	0.394	0.870
i15	80.83	205.109	0.465	0.869
i16	80.90	208.093	0.359	0.871
i17	81.33	203.609	0.502	0.868
i18	81.17	203.040	0.492	0.868
i19	81.30	205.872	0.438	0.869

i20	81.03	204.654	0.502	0.868
i21	81.33	204.575	0.502	0.868
i22	81.17	206.695	0.449	0.869
i23	81.47	202.671	0.478	0.868
i24	81.27	203.306	0.400	0.871
i25	81.57	202.185	0.479	0.868

Fuente: Aplicación del instrumento en la muestra piloto.

En complemento a lo expuesto en la Tabla 20 se muestran otras formas de determinar el coeficiente de confiabilidad del instrumento en relación con la variable Transformación Digital, en todos los casos la escala de confiabilidad se mantiene en el intervalo de Excelente Confiabilidad, donde en Alfa de Cronbach los elementos de la parte 2 muestran mayor confiabilidad (0.775), pero tanto con el Coeficiente de Spearman-Brown (longitud igual y desigual) así como con el Coeficiente de dos mitades de Gutman muestran la más alta confiabilidad (0.915).

**Tabla 20**

*Otras Formas de Confiabilidad del Instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
<b>Alfa de Cronbach</b>	Parte 1	Valor	0.754
		N de elementos	13 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	0.775
		N de elementos	12 <sup>b</sup>
	N total de elementos		25
	Correlación entre formularios		
Coeficiente de Spearman-Brown	de Longitud igual		0.915
	Longitud desigual		0.915
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0.915

*Nota.* a. Los elementos son: i1, i2, i3, i4, i5, i6, i7, i8, i9, i10, i11, i12, i13. b. Los elementos son: i13, i14, i15, i16, i17, i18, i19, i20, i21, i22, i23, i24, i25. Fuente: Aplicación del instrumento en la muestra piloto.

Posterior a la aplicación de la encuesta, se tomó una muestra piloto de n=20 encuestados, clientes de una microfinanciera de Huancayo, Junín, a quienes se aplicó previamente el instrumento, a fin de evaluar la variable Inclusión Financiera y comprobar la confiabilidad del

instrumento como se muestra en la Tabla 21. De donde se observa que en la escala de Inclusión Financiera el coeficiente Alfa de Cronbach (0.870) presenta excelente confiabilidad (según la Tabla 17), ya que se ubica en el intervalo de 0.72 a 0.99, la encuesta constó de 19 ítems.

**Tabla 21**

*Confiabilidad del Instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.870	19

Fuente: Aplicación del instrumento en la muestra piloto.

En complemento en la Tabla 22 se muestra el análisis de escala si se elimina el elemento, de donde se determina que el ítem i19 es el más relevante siendo que si se eliminara la confiabilidad del instrumento disminuiría de 0.870 a 0.860, pero se mantiene en la escala de excelente confiabilidad.

**Tabla 22**

*Confiabilidad del Instrumento Según Ítems*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	62.5325	137.936	0.498	0.863
i2	62.7662	141.629	0.359	0.868
i3	62.6753	140.327	0.414	0.866
i4	62.4156	141.272	0.413	0.866
i5	62.5844	140.009	0.444	0.865
i6	62.5455	138.093	0.481	0.864
i7	62.6364	139.392	0.458	0.864
i8	62.9481	138.471	0.476	0.864
i9	62.6623	138.884	0.515	0.862
i10	62.6753	139.512	0.452	0.865
i11	62.5195	140.042	0.443	0.865
i12	62.7532	138.241	0.520	0.862

i13	62.7792	140.122	0.471	0.864
i14	63.1039	139.489	0.481	0.864
i15	62.9870	137.908	0.494	0.863
i16	63.1818	140.624	0.445	0.865
i17	62.8312	138.721	0.534	0.862
i18	63.0519	137.366	0.555	0.861
i19	63.0260	137.210	0.591	0.860

Fuente: Aplicación del instrumento en la muestra piloto.

En la Tabla 23 se muestran otras formas de determinar el coeficiente de confiabilidad del instrumento en relación con la variable Inclusión Financiera, en todos los casos la escala de confiabilidad se mantiene en el intervalo de Excelente Confiabilidad, donde en Alfa de Cronbach los elementos de la parte 2 muestran mayor confiabilidad (0.771), y en general el Coeficiente de Spearman-Brown (longitud igual y desigual) muestra la más alta confiabilidad (0.924).

**Tabla 23**

*Otras Formas de Confiabilidad del Instrumento.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0.737
		N de elementos	10 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	0.771
		N de elementos	9 <sup>b</sup>
	N total de elementos		19
Correlación entre formularios			0.859
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0.924
	Longitud desigual		0.924
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0.923

Nota. a. Los elementos son: i1, i2, i3, i4, i5, i6, i7, i8, i9, i10. b. Los elementos son: i10, i11, i12, i13, i14, i15, i16, i17, i18, i19. Fuente: Aplicación del instrumento en la muestra piloto.

### **C. Baremación**

El Baremo o escalas de valoración de los instrumentos es una tabla de cálculos o conjuntos de normas, que están compuestos por un conjunto de preguntas con respecto a las variables que están sujetas a medición, y que son elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

Basado en la matriz de operacionalización describimos el instrumento cuestionario a medir aplicado a los trabajadores de la microfinanciera para la variable Transformación Digital en la Tabla 24, y su correspondiente baremo en la Tabla 25:

**Tabla 24**

*Descripción de Variable Independiente: Transformación Digital*

VI: Transformación Digital	
Dimensiones	Ítem
Estrategia	4
Organización	4
Experiencia del cliente	3
Ecosistema	4
Operaciones	2
Tecnología de informaciór	4
Innovación	4
TOTAL	25

*Nota:* Del cual se obtiene como escala más baja 25 y escala más alta 125. Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 25**

*Baremo de Variable Independiente: Transformación Digital*

Nivel	Intervalo	
No iniciado	25	41
Iniciación	42	58
Habilitación	59	75
Integración	76	92
Optimizado	93	109
Experto	110	125

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, la descripción de la variable Inclusión Financiera en la Tabla 26 y su respectivo baremo en la Tabla 27:

**Tabla 26**

*Descripción de Variable Dependiente: Inclusión Financiera*

VD: Inclusión Financiera	
Dimensiones	Ítem
Acceso	6
Uso	5
Calidad	8
TOTAL	19

*Nota:* Del cual se obtiene como escala más baja 19 y escala más alta 95. Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 27**

*Baremo de Variable Dependiente: Inclusión Financiera*

Nivel	Intervalo	
Muy mala	19	33
Mala	34	49
Ni mala ni buena	50	64
Buena	65	80
Muy Buena	81	95

Fuente: Elaboración propia.

A manera de síntesis, se presenta la Tabla 28 con las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar datos.

**Tabla 28**

*Técnicas e Instrumentos.*

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario de encuesta Escala
Revisión documental	Ficha de revisión documental

Fuente: Elaboración propia.

## Capítulo V : Resultados

### 5.1. Resultados y Análisis

#### 5.1.1. Resultados de Transformación Digital

En este punto se presentan los resultados a fin de conocer a profundidad las variables en investigación, en este caso la aplicación de la escala sobre la Transformación Digital de los trabajadores de una microfinanciera de Junín durante el periodo de pandemia 2020-2022.

**Interpretación:** En la Tabla 29 y Figura 16 se observa que, el puntaje promedio de la escala sobre Transformación Digital de los trabajadores de la microfinanciera de Junín, en el periodo 2020-2022 es de 84.84 en una escala de 25 a 125 puntos, con una dispersión moderada de los puntajes (18.49) y una variabilidad del 21.79% lo que nos indica que los puntajes son homogéneos, debido a que no superan el 33.33%.

**Tabla 29**

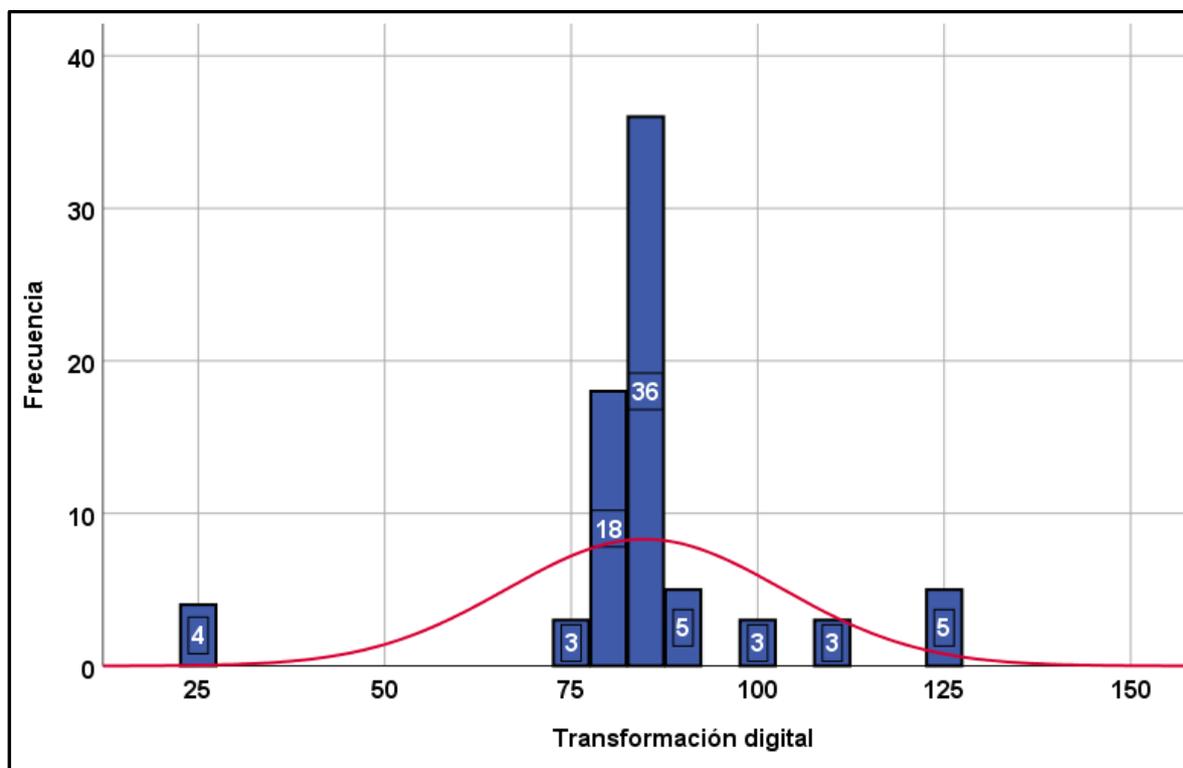
*Estadígrafos de los Puntajes de Transformación Digital en una Microfinanciera 2020-2022.*

Estadígrafos	Valor
Media	84.84
Desviación estándar (s)	18.49
Coefficiente de variabilidad (CV%)	21.79 %
Puntaje mínimo	25
Puntaje máximo	125

Fuente: Procesamiento de los datos de la escala sobre Transformación Digital.

**Figura 16**

*Histograma de los Puntajes de la Escala de Transformación Digital*



Fuente: Tabla 29.

**Interpretación:** En la Tabla 30 y Figura 17, se aprecia que, 59 (76.62%) de los trabajadores de la microfinanciera de Junín en el periodo 2020-2022, afirman que la Transformación Digital se encuentra en un nivel de Integración, además que 8 trabajadores (10.40%) consideran que el nivel de la Transformación Digital es de Experto, mientras que 4 trabajadores (5.20%) de los encuestados señalan que en relación con la Transformación Digital tienen un nivel de No Iniciado.

**Tabla 30**

*Niveles de Transformación Digital en una Microfinanciera 2020-2022.*

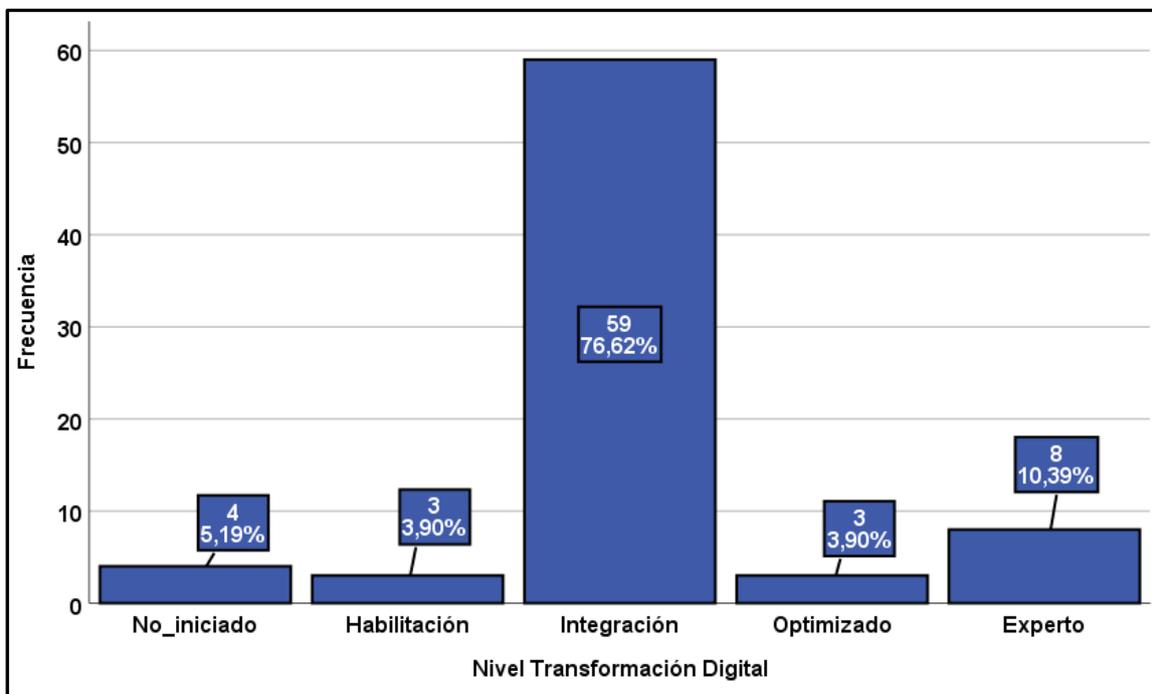
Niveles	Baremo	fi	%
No iniciado	25 a 41	4	5.20%
Iniciación	42 a 58	0	0.00%
Habilitación	59 a 75	3	3.90%
Integración	76 a 92	59	76.60%
Optimizado	93 a 109	3	3.90%
Experto	110 a 125	8	10.40%

Total	77	100.00%
-------	----	---------

Fuente: Procesamiento de los datos de la escala sobre Transformación Digital.

**Figura 17**

*Niveles de Transformación Digital en una Microfinanciera 2020-2022*



Fuente: Tabla 30

**Interpretación:** Se observa, en la Tabla 31 y Figura 18, por la frecuencia que la mayoría de los trabajadores de la microfinanciera de Junín en el periodo 2020-2022, afirman que las dimensiones de la variable Transformación Digital están básicamente en tres niveles, de la siguiente forma, en nivel Habilitación: Tecnología 42 (54.55%) e Innovación 39 (50.65%); en nivel Integración: Estrategia 44 (57.14%), Organización 36 (46.75%) y Operaciones 22 (28.57%); y en nivel Optimizado: Experiencia de Cliente 30 (38.96%) y Ecosistema 40 (51.95%). También se observa que, 4 trabajadores encuestados (5.19%) señalan que el nivel de las dimensiones de la Transformación Digital es No iniciado, en contraposición y sólo en la dimensión Experiencia del Cliente 13 trabajadores (16.88%) consideran que el nivel es Experto, pues en las demás dimensiones se repite que 5 (6.49%) la consideran en dicho nivel.

**Tabla 31**

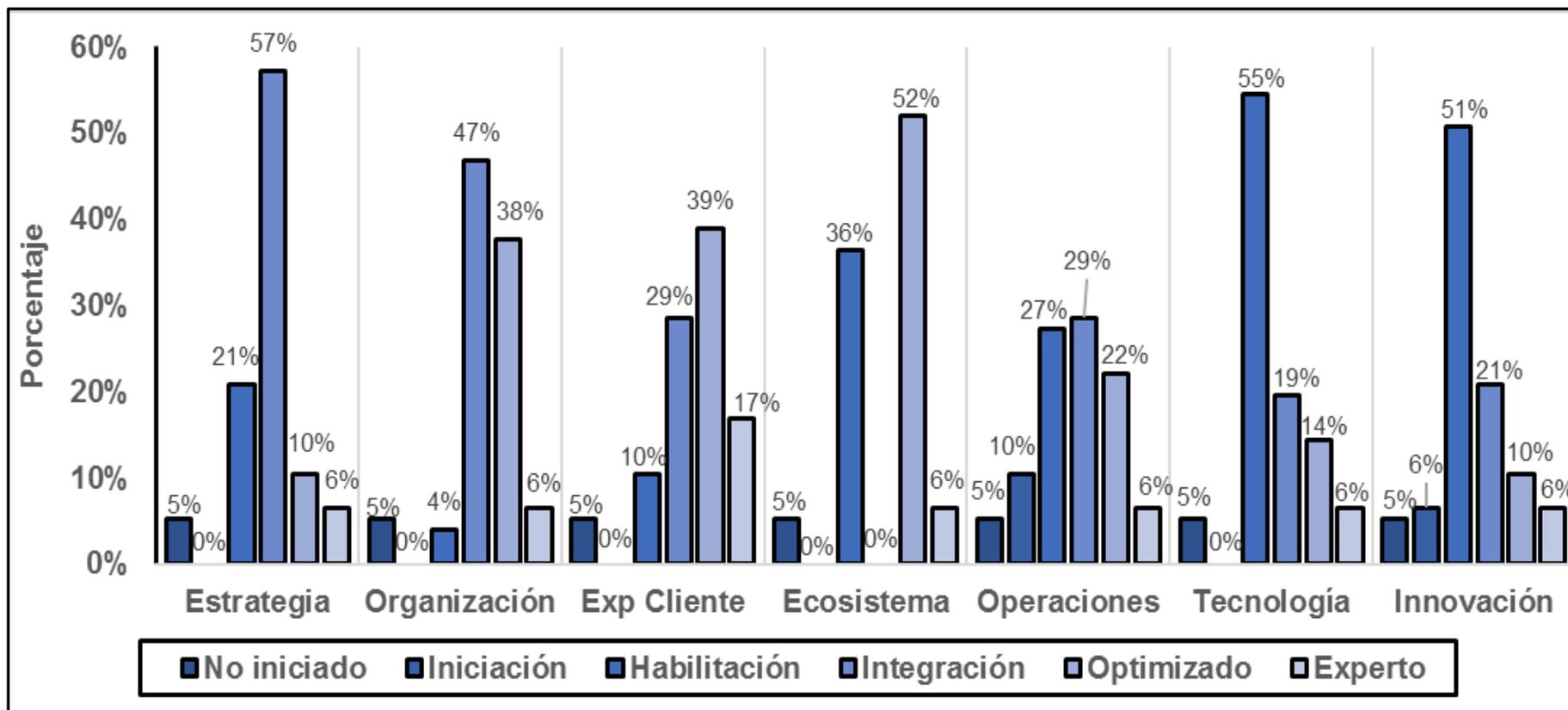
*Niveles de Dimensiones Transformación Digital en una Microfinanciera 2020-2022.*

Niveles	Dimensiones de la Transformación Digital													
	Estrategia		Organización		Exp Cliente		Ecosistema		Operaciones		Tecnología		Innovación	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No iniciado	4	5.19%	4	5.19%	4	5.19%	4	5.19%	4	5.19%	4	5.19%	4	5.19%
Iniciación	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	8	10.39%	0	0.00%	5	6.49%
Habilitación	16	20.78%	3	3.90%	8	10.39%	28	36.36%	21	27.27%	42	54.55%	39	50.65%
Integración	44	57.14%	36	46.75%	22	28.57%	0	0.00%	22	28.57%	15	19.48%	16	20.78%
Optimizado	8	10.39%	29	37.66%	30	38.96%	40	51.95%	17	22.08%	11	14.29%	8	10.39%
Experto	5	6.49%	5	6.49%	13	16.88%	5	6.49%	5	6.49%	5	6.49%	5	6.49%
Total	77	100.00%	77	100.00%	77	100.00%	77	100.00%	77	100.00%	77	100.00%	77	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 18**

*Niveles de Dimensiones Transformación Digital en una Microfinanciera 2020-2022.*



Fuente: Tabla 31.

### 5.1.2. Resultados de Inclusión Financiera

La inclusión financiera es un concepto de carácter multidimensional del lado de la oferta y la demanda de los servicios financieros que brinda, cuyas dimensiones son el acceso, el uso y la calidad, a continuación, se presenta los resultados de la aplicación de la escala sobre la Inclusión Financiera de los trabajadores de una microfinanciera de Junín durante el periodo de pandemia 2020-2022.

**Interpretación:** En la Tabla 32 y Figura 19 se observa que, el puntaje promedio de la escala sobre Inclusión Financiera de los trabajadores de la microfinanciera de Junín en el periodo 2020-2022 es de 77.06 en una escala de 19 a 95 puntos, con una dispersión moderada de los puntajes (9.84) y una variabilidad del 12.77% lo que nos indica que los puntajes son homogéneos, debido a que no superan el 33.33%.

**Tabla 32**

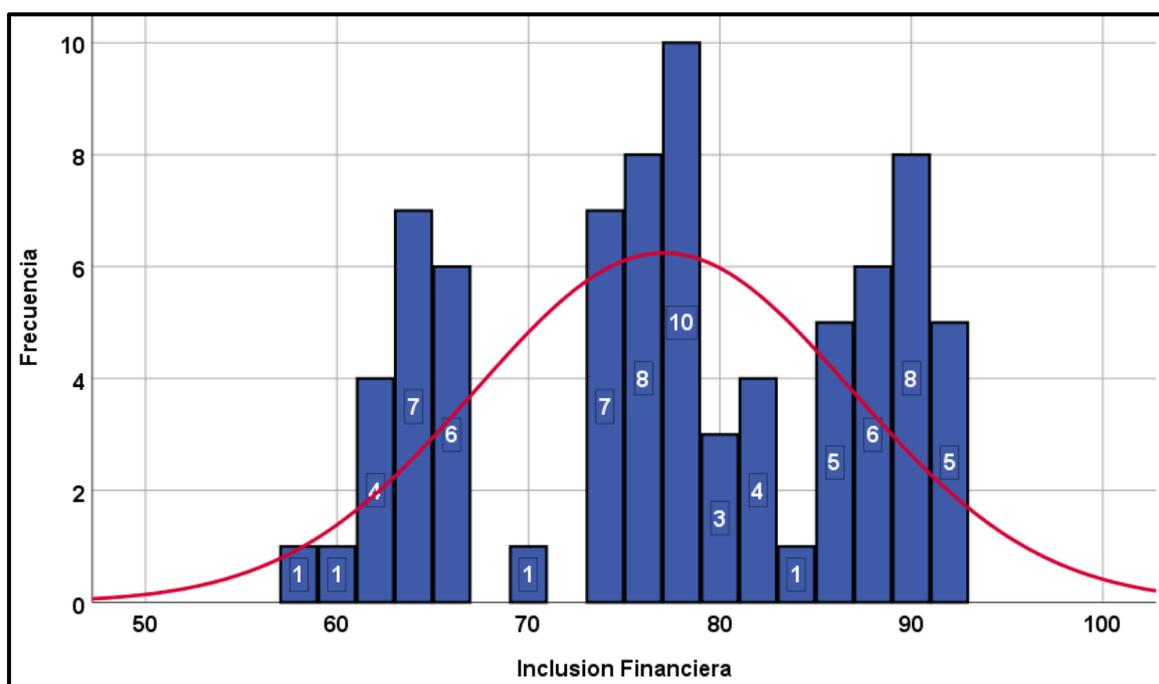
*Estadísticos de los Puntajes de Inclusión Financiera en una Microfinanciera 2020-2022.*

Estadísticos	Valor
Media	77.06
Desviación estándar (s)	9.84
Coefficiente de variabilidad (CV%)	12.77%
Puntaje mínimo	58
Puntaje máximo	92

Fuente: Procesamiento de los datos de la escala sobre Inclusión Financiera.

**Figura 19**

*Histograma de los Puntajes de la Escala Sobre Inclusión Financiera.*



Fuente: Tabla 32.

**Interpretación:** En la Tabla 33 y Figura 20, se aprecia que, 35 (45.45%) de los encuestados, afirman que la Inclusión Financiera tiene un nivel Buena, además que 29 encuestados (37.66%) consideran que el nivel de la Inclusión Financiera es Muy Buena y 13 encuestados (16.88%) consideran que el nivel es Regular. Mientras que ningún 0 (0.00%) encuestado señala que la Inclusión Financiera tienen un nivel Mala o Muy Mala.

**Tabla 33**

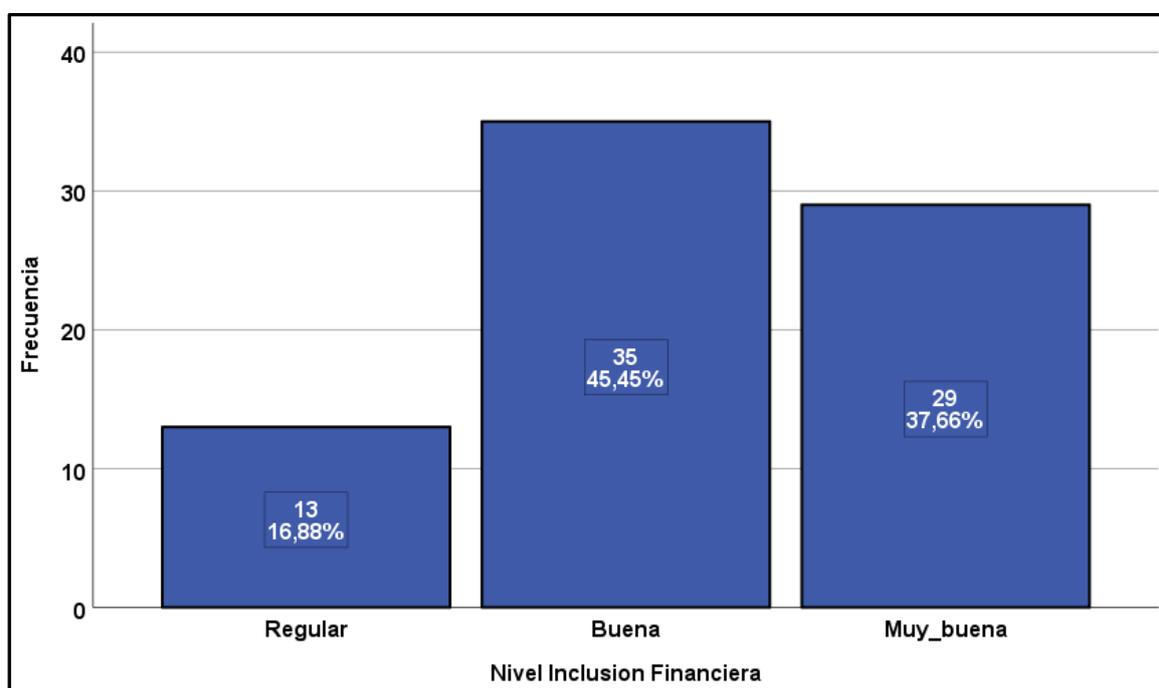
*Niveles de Inclusión Financiera en una Microfinanciera 2020-2022.*

Niveles	Baremo	fi	%
Muy mala	19 a 33	0	0.00%
Mala	34 a 49	0	0.00%
Regular	50 a 64	13	16.88%
Buena	65 a 80	35	45.45%
Muy Buena	81 a 95	29	37.66%
Total		77	100.00%

Fuente: Procesamiento de los datos de la escala sobre Inclusión Financiera.

**Figura 20**

*Niveles de Inclusión Financiera Digital en una Microfinanciera 2020-2022.*



Fuente: Tabla 33.

**Interpretación:** Se observa, en la Tabla 34 y Figura 21, que la mayoría de los encuestados, afirman que las dimensiones de la variable Inclusión Financiera Acceso 45 (58.44%) encuestados y Uso 42 (54.55%) encuestados se encuentra en nivel Buena y respecto a la dimensión Calidad 57 (74.03%) encuestados afirman que se encuentra en nivel Regular. Asimismo, ningún encuestado considera que la microfinanciera este en nivel Mala.

**Tabla 34**

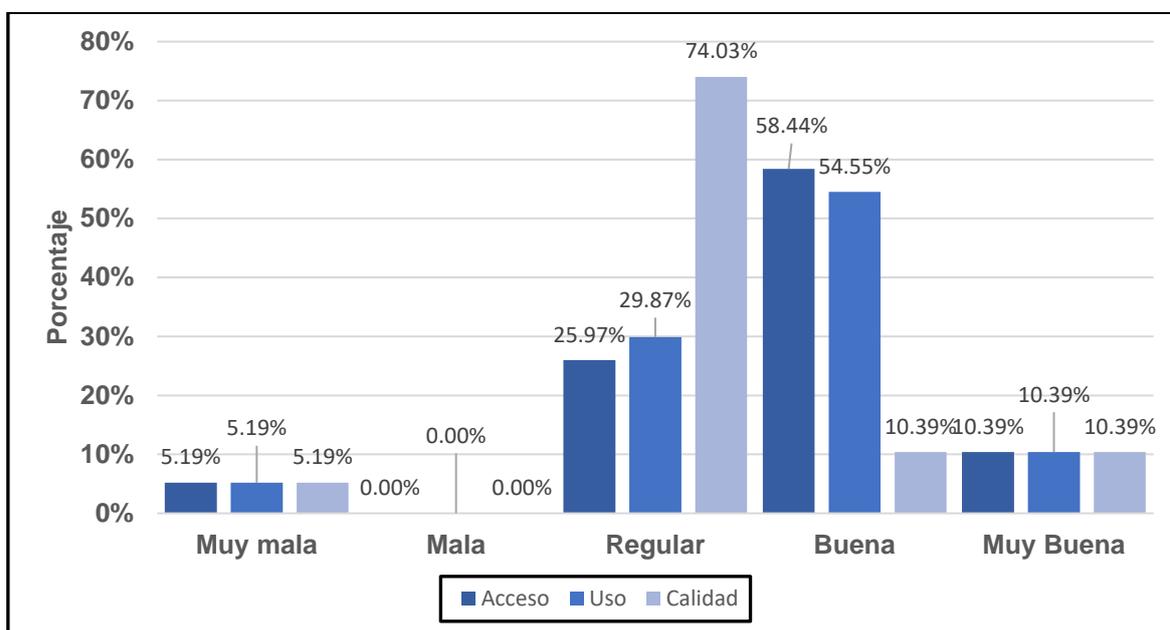
*Niveles de Dimensiones Inclusión Financiera en una Microfinanciera 2020-2022.*

Niveles	Dimensiones de la Inclusión Financiera					
	Acceso		Uso		Calidad	
	fi	%	fi	%	fi	%
Muy mala	4	5.19%	4	5.19%	4	5.19%
Mala	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Regular	20	25.97%	23	29.87%	57	74.03%
Buena	45	58.44%	42	54.55%	8	10.39%
Muy Buena	8	10.39%	8	10.39%	8	10.39%
Total	77	100.00%	77	100.00%	77	100.00%

Fuente: Procesamiento de los datos de la escala sobre Inclusión Financiera

**Figura 21**

*Niveles de Dimensiones Inclusión Financiera en una Microfinanciera 2020-2022.*



Fuente: Tabla 34.

### 5.1.3. Relación entre las Variables

A continuación, se va a realizar el cruce de las dos variables de estudio: Transformación Digital e Inclusión Financiera, de manera cuantitativa y cualitativa, con su correspondiente interpretación.

#### **Prueba de normalidad de las variables (Kolmogorov-Smirnov) n=77**

Formulación de las hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alternativa ( $H_1$ )

**$H_0$ :** La distribución de la variable proviene de una distribución normal.

**$H_1$ :** La distribución de la variable no proviene de una distribución normal.

Se halla los valores correspondientes con el software Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS de IBM) versión 25 y se obtiene los valores mostrados en la Tabla 35.

#### **Regla de decisión:**

Si  $p\text{-valor} \leq 0.050=5\%$  se acepta  $H_1$

Si  $p\text{-valor} > 0.050=5\%$  se acepta  $H_0$

De la Tabla 35, se observa que el p-valor de las variables Transformación Digital (0.000) e Inclusión Financiera (0.000) son menores al nivel de significación ( $\alpha=0.050$ ) entonces se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), es decir, se acepta que: La distribución de la variable no proviene de una distribución

normal, por lo tanto, se concluye que, en la comprobación de las hipótesis de investigación, se debe utilizar pruebas no paramétricas como rho de Spearman.

**Tabla 35**

*Prueba de Normalidad de las Variables.*

	Kolmogorov-Smirnov			Conclusión
	Estadístico	gl	Sig.	
Transformación Digital	0.320	77	0.000	No es normal
Inclusión Financiera	0.325	77	0.000	No es normal

Fuente: Elaboración propia.

Para la interpretación del coeficiente de correlación de rho Spearman se van a utilizar los valores que se presentan en la Tabla 36.

**Tabla 36**

*Coefficientes de Correlación de Spearman.*

VALORES	SIGNIFICADO
-1	= Correlación negativa perfecta.
-0.90	= Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	= Correlación negativa considerable.
-0.50	= Correlación negativa media.
-0.25	= Correlación negativa débil.
-0.10	= Correlación negativa muy débil.
0	= No existe correlación alguna entre las variables.
+0.1	= Correlación positiva muy débil.
+0.25	= Correlación positiva débil.
+0.5	= Correlación positiva media.
+0.75	= Correlación positiva considerable.
+0.9	= Correlación positiva muy fuerte.
+1	= Correlación positiva perfecta.

Fuente: Adaptada de: Metodología de la investigación (p. 305), por Hernández et al., 2014.

En la Tabla 37 se muestra el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r_s=0.859$ ), lo que permite afirmar que entre los puntajes de la escala de Transformación Digital e Inclusión Financiera existe una correlación positiva significativa, ya que el p-valor (0.000) es menor a la significancia ( $\alpha=0.050$ ).

**Tabla 37***Correlación de los Puntajes de Transformación Digital e Inclusión Financiera.*

		Inclusión Financiera
rho de Spearman	de Transformación Digital	0.859**
		0.000
		77

*Nota:* \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

Se observa, en la Tabla 38 los coeficientes de correlación de Spearman entre las dimensiones de la variable independiente Transformación Digital y la variable dependiente Inclusión Financiera, las siete correlaciones son positivas y significativas, ya que la significación bilateral obtenida en cada caso es menor a 5% ( $\alpha=0.050$ ).

**Tabla 38***Correlación de los Puntajes de las Dimensiones de la Transformación Digital y la Variable Dependiente Inclusión Financiera.*

		Dimensiones de Transformación Digital	Inclusión Financiera	Sig. bilateral
rho de Spearman	Estrategia		0.807**	0.000
	Organización		0.520**	0.000
	Experiencia de Cliente		0.818**	0.000
	Ecosistema		0.539**	0.000
	Operaciones		0.513**	0.000
	Tecnología		0.629**	0.000
	Innovación		0.605**	0.000

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

#### **5.1.4. Contrastación de Hipótesis**

##### **A. Prueba de hipótesis general**

###### *a) Planteamiento*

Existe relación directa significativa entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

**Formulación de H<sub>0</sub> y H<sub>1</sub>:**

H<sub>0</sub>: No existe correlación significativa entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

H<sub>0</sub>:  $\rho=0$

H<sub>1</sub>: Existe correlación significativa entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

H<sub>1</sub>:  $\rho\neq 0$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Prueba estadística:** Se maneja una Prueba no paramétrica: rho de Spearman, porque ambas variables no proceden de una distribución normal, al ser el tamaño de la muestra (77) superior a 50 se realiza bajo prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov obteniendo para la variable Transformación digital (0.000) y la variable Inclusión financiera (0.000).

b) *Resultado de contrastación en SPSS*

**Regla de decisión:**

**Tabla 39**

*Prueba de la Hipótesis General Mediante rho de Spearman.*

		Inclusión financiera
Transformación digital	Correlación de Spearman	0.859**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	77

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

c) *Conclusión de prueba de hipótesis*

Como el p-valor (0.000) obtenido es inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), rechazamos la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), en otros términos, aceptamos la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>), entre los puntajes de la transformación digital y la inclusión financiera, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

Al comprobarse la hipótesis alterna ( $H_1$ ), se demuestra la validez de la hipótesis general de investigación: Existe relación directa significativa entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el periodo de pandemia 2020-2022.

**B. Prueba de hipótesis específica 1**

a) *Planteamiento*

Existe relación directa significativa entre la estrategia y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

**Formulación de  $H_0$  y  $H_1$ :**

$H_0$ : No existe correlación significativa entre la estrategia y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

$H_0: \rho=0$

$H_1$ : Existe correlación significativa entre la estrategia y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

$H_1: \rho \neq 0$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Prueba estadística:** Se maneja una Prueba no paramétrica: rho de Spearman, porque ambas variables no proceden de una distribución normal, al ser el tamaño de la muestra (77) mayor a 50 se realiza bajo prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov obteniendo para la dimensión estrategia (0.000) y la variable Inclusión financiera (0.000).

b) *Resultado de contrastación en SPSS*

**Regla de decisión:**

**Tabla 40**

*Prueba de la Hipótesis Específica 1 Mediante rho de Spearman.*

---

	Inclusión
	financiera

---

Estrategia	Correlación de Spearman	0.807**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	77

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

*c) Conclusión de prueba de hipótesis*

Como el p-valor (0.000) obtenido es inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ), en otros términos, aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), entre los puntajes de la estrategia y la inclusión financiera, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza.

Al corroborarse la hipótesis alterna ( $H_1$ ), se comprueba la validez de la hipótesis específica 1: Existe relación directa significativa entre la estrategia y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el periodo de pandemia 2020-2022.

**C. Prueba de hipótesis específica 2**

*a) Planteamiento*

Existe relación directa significativa entre la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

**Formulación de  $H_0$  y  $H_1$ :**

$H_0$ : No existe correlación significativa entre la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

$H_0$ :  $\rho=0$

$H_1$ : Existe correlación significativa entre la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

$H_1$ :  $\rho \neq 0$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Prueba estadística:** Se utiliza una Prueba no paramétrica: rho de Spearman, debido a que las dos variables no provienen de

una distribución normal, al ser el tamaño de la muestra (77) mayor a 50 se realiza bajo prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov obteniendo para la dimensión organización (0.000) y la variable Inclusión financiera (0.000).

b) *Resultado de contrastación en SPSS*

**Regla de decisión:**

**Tabla 41**

*Prueba de la Hipótesis Específica 2 Mediante rho de Spearman*

		Inclusión financiera
Organización	Correlación de Spearman	0.520**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	77

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

c) *Conclusión de prueba de hipótesis*

Como el p-valor (0.000) es inferior al nivel de significancia (0.050=5%) rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), que existe una correlación significativa entre la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza.

Al corroborarse la hipótesis alterna ( $H_1$ ), se comprueba la validez de la hipótesis específica 2 y se concluye que existe relación directa significativa entre la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022, debido a que de la muestra observada los valores de la dimensión organización y la variable inclusión financiera tienen una correlación positiva media, lo que significa que en la medida que varíe uno afecta al otro y viceversa.

#### D. Prueba de hipótesis específica 3

##### a) Planteamiento

Existe relación directa significativa entre la experiencia del cliente y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

##### Formulación de $H_0$ y $H_1$ :

$H_0$ : No existe correlación significativa entre la experiencia del cliente y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

$H_0: \rho=0$

$H_1$ : Existe correlación significativa entre la experiencia del cliente y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

$H_1: \rho \neq 0$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Prueba estadística:** Se utiliza una Prueba no paramétrica: rho de Spearman, debido a que las dos variables no provienen de una distribución normal, al ser el tamaño de la muestra (77) mayor a 50 se realiza bajo prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov obteniendo para la dimensión experiencia del cliente (0.001) y la variable Inclusión financiera (0.000).

##### b) Resultado de contrastación en SPSS

##### Regla de decisión:

**Tabla 42**

*Prueba de la Hipótesis Específica 3 Mediante rho de Spearman*

		Inclusión financiera
Experiencia cliente	del Correlación de Spearman	0.818**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	77

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

c) *Conclusión de prueba de hipótesis*

Como el p-valor (0.000) obtenido es inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ), en otros términos, aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), entre los puntajes de la experiencia del cliente y la inclusión financiera, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza.

Al corroborarse la hipótesis alterna ( $H_1$ ), se comprueba la validez de la hipótesis específica 3: Existe relación directa significativa entre la experiencia del cliente y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

**E. Prueba de hipótesis específica 4**

a) *Planteamiento*

Existe relación directa significativa entre el ecosistema y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

**Formulación de  $H_0$  y  $H_1$ :**

$H_0$ : No existe correlación significativa entre el ecosistema y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

$H_0$ :  $\rho=0$

$H_1$ : Existe correlación significativa entre el ecosistema y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

$H_1$ :  $\rho \neq 0$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Prueba estadística:** Se maneja una Prueba no paramétrica: rho de Spearman, ya que ambas variables no proceden de una distribución normal, al ser el tamaño de la muestra (77) superior a 50 se realiza bajo prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov obteniendo para la dimensión ecosistema (0.000) y la variable Inclusión financiera (0.000).

b) *Resultado de contrastación en SPSS*

**Tabla 43**

*Prueba de la Hipótesis Específica 4 Mediante rho de Spearman*

		Inclusión financiera
Ecosistema	Correlación de Spearman	0.539**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	77

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

c) *Conclusión de prueba de hipótesis*

Como el p-valor (0.000) obtenido es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), entre los puntajes del ecosistema y la inclusión financiera, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

Al comprobarse la hipótesis alterna ( $H_1$ ), se demuestra la validez de la hipótesis específica 4: Existe relación directa significativa entre el ecosistema y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

**F. Prueba de hipótesis específica 5**

a) *Planteamiento*

Existe relación directa significativa entre las operaciones y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

**Formulación de  $H_0$  y  $H_1$ :**

$H_0$ : No existe correlación significativa entre las operaciones y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

$H_0$ :  $\rho=0$

$H_1$ : Existe correlación significativa entre las operaciones y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

$H_1: \rho \neq 0$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Prueba estadística:** Se utiliza una Prueba no paramétrica: rho de Spearman, debido a que las dos variables no provienen de una distribución normal, al ser el tamaño de la muestra (77) mayor a 50 se realiza bajo prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov obteniendo para la dimensión operaciones (0.000) y la variable Inclusión financiera (0.000).

b) *Resultado de contrastación en SPSS*

**Regla de decisión:**

**Tabla 44**

*Prueba de la Hipótesis Específica 5 Mediante rho de Spearman.*

		Inclusión financiera
Operaciones	Correlación de Spearman	0.513**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	77

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

c) *Conclusión de prueba de hipótesis*

Como el p-valor (0.000) obtenido es inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ), en otros términos, aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), entre los puntajes de las operaciones y la inclusión financiera, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza.

Al corroborarse la hipótesis alterna ( $H_1$ ), se comprueba la validez de la hipótesis específica 5: Existe relación directa significativa entre las operaciones y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

## G. Prueba de hipótesis específica 6

### a) Planteamiento

Existe relación directa significativa entre la tecnología y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

#### Formulación de $H_0$ y $H_1$ :

$H_0$ : No existe correlación significativa entre la tecnología y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

$H_0: \rho=0$

$H_1$ : Existe correlación significativa entre la tecnología y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

$H_1: \rho \neq 0$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Prueba estadística:** Se maneja una Prueba no paramétrica: rho de Spearman, porque ambas variables no proceden de una distribución normal, al ser el tamaño de la muestra (77) superior a 50 se realiza bajo prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov obteniendo para la dimensión tecnología (0.000) y la variable Inclusión financiera (0.000).

### b) Resultado de contrastación en SPSS

**Tabla 45**

*Prueba de la Hipótesis Específica 6 Mediante rho de Spearman.*

		Inclusión financiera
Tecnología	Correlación de Spearman	0.629**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	77

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

c) *Conclusión de prueba de hipótesis*

Como el p-valor (0.000) obtenido es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), entre los puntajes de la tecnología y la inclusión financiera, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

Al comprobarse la hipótesis alterna ( $H_1$ ), se demuestra la validez de la hipótesis específica 6: Existe relación directa significativa entre la tecnología y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

**H. Prueba de hipótesis específica 7**

a) *Planteamiento*

Existe relación directa significativa entre la innovación y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

**Formulación de  $H_0$  y  $H_1$ :**

$H_0$ : No existe correlación significativa entre la innovación y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

$H_0: \rho=0$

$H_1$ : Existe correlación significativa entre la innovación y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022

$H_1: \rho \neq 0$

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Prueba estadística:** Se utiliza una Prueba no paramétrica: rho de Spearman, debido a que las dos variables no provienen de una distribución normal, al ser el tamaño de la muestra (77) mayor a 50 se realiza bajo prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov obteniendo para la dimensión innovación (0.000) y la variable Inclusión financiera (0.000).

b) *Resultado de contrastación en SPSS*

**Regla de decisión:**

**Tabla 46**

*Prueba de la Hipótesis Específica 7 Mediante rho de Spearman*

		Inclusión financiera
Innovación	Correlación de Spearman	0.605**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	77

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia.

c) *Conclusión de prueba de hipótesis*

Como el p-valor (0.000) obtenido es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), entre los puntajes de la innovación y la inclusión financiera, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

Al comprobarse la hipótesis alterna ( $H_1$ ), se demuestra la validez de la hipótesis específica 7: Existe relación directa significativa entre la innovación y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

## **5.2. Discusión de Resultados**

Estudios sobre la transformación digital concluyen que es el principal medio para fortalecer la inclusión financiera y con ello afrontar la pobreza mundial. La CGAP (2022) que congrega a 30 organizaciones de desarrollo mundial, han afirmado que “usando investigación orientada a la acción, probamos, aprendemos y compartimos conocimientos destinados a ayudar a construir sistemas financieros inclusivos y responsables que permitan a las personas pobres aprovechar oportunidades económicas, acceder a servicios esenciales y desarrollar resiliencia” (párr. 1). En complemento, en el antecedente 18 la EIU (2020) afirma que “la crisis puso la inclusión financiera en el centro de las prioridades de los gobiernos mientras intentaban llegar a los más afectados por el confinamiento” (p. 8).

La COVID-19 ha actuado como catalizador de la aceleración de la adopción de las transformaciones digitales y hacer frente a nuevas oportunidades que se presentan en la actualidad destacando por su impacto en la sociedad la inclusión financiera. En relación con lo expuesto en el antecedente 14, a través del informe anual The Global Findex Database 2021 del Banco Mundial, Demirgüç-Kunt et al. (2022) manifestaron que “la inclusión financiera es la piedra angular para el desarrollo” (p. 19).

Si bien las entidades microfinancieras están institucionalmente fortaleciéndose cada vez más, si no se adaptan con ideas disruptivas para la recuperación post pandemia, reducirán las posibilidades que la gran masa de la población no bancarizada alcance la inclusión financiera y afectará sus propios objetivos estratégicos institucionales. Por tal, el objetivo general de la investigación es determinar la relación entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022; con lo cual pretendemos llegar a generar valor con opciones de solución a los problemas que se exponen.

La investigación se centra en la relación entre las variables Transformación Digital y la Inclusión Financiera, de ahí que para cumplir con el Objetivo General primeramente se efectuó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov donde se obtuvo el p-valor de las variables Transformación Digital (0.000) e Inclusión Financiera (0.000) inferiores al nivel de significación ( $\alpha=0.050$ ), en consecuencia, se debe utilizar la prueba no paramétricas de rho de Spearman.

En la prueba de hipótesis general, como el p-valor (0.000) obtenido es inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ) rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se comprueba la hipótesis alterna ( $H_1$ ), además el coeficiente de correlación de rho Spearman ( $r_s=0.859$ ) alcanzado, permite afirmar que entre los puntajes de la escala de Transformación Digital e Inclusión Financiera existe una correlación positiva significativa. Por lo tanto, se comprueba la validez de la hipótesis general de investigación: Existe relación directa significativa entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022, es decir, si la transformación digital aumenta significativamente mejora la

inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

Con el antecedente 24 de Vargas (2021) donde afirma que: “la banca digital se convierte en una alternativa estratégica para la inclusión financiera en el Perú, al aplicar tecnologías innovadoras y *software* para optimizar los servicios financieros y llegar a las poblaciones más alejadas en el territorio nacional”, existe una coincidencia ya que la banca digital se asocia de manera significativa con las inclusiones financieras, ya que ambas variables están altamente asociadas, con una correlación de Pearson  $r=0.982$  y el p-valor (0.000) en consecuencia, aceptamos la Hipótesis: La banca digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera, ya que ambas variables están altamente asociadas, para un 95% de confianza.

“En 2016, la GPF, señaló que la digitalización financiera es una herramienta crítica para facilitar la inclusión financiera mundial, en donde precisó que los gobiernos deberán incentivar la transformación digital” (Arner, et al., 2018, Restrepo, 2020, p. 94). Con la información recabada en la investigación, se identificó los principales elementos de la transformación digital y bajo su análisis se determinó la relación de cada uno en fortalecer o generar nuevos servicios financieros que impacten en sus clientes y sirvan a las microfinancieras para incrementar la inclusión financiera. El no atender adecuadamente esa necesidad ampliaría la brecha de desigualdad y permitiría el incremento de alternativas paralelas como la usura.

En relación con el Objetivo Específico 1: Determinar qué relación existe entre el uso de la estrategia y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022. En la prueba de hipótesis específica 1, como el p-valor (0.000) es inferior a la significancia ( $\alpha=0.050$ ) rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ), y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), con el coeficiente de correlación de rho Spearman ( $r_s=0.807$ ) obtenido, lo que admite aseverar que entre los puntajes de la escala de Estrategia e Inclusión Financiera existe una correlación positiva significativa, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza. Asimismo, respecto al modelo de madurez se considera a esta dimensión en nivel Integración (57.14%).

Por lo tanto, se demuestra la validez de la hipótesis específica 1 de investigación: Existe relación directa significativa entre la estrategia y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022, lo que significa que, si la estrategia aumenta significativamente mejora la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

La presente investigación concuerda con el antecedente 19 donde Benavente (2021) considera que: “la dimensión de la estrategia determina si existe el compromiso y meta de llevar a la empresa a la transformación digital” (p. 35), siendo que se relaciona con el indicador gobernanza (ítem: la microfinanciera cuenta con un método de transformaciones digitales documentadas) y el indicador planificación (indicador: en qué nivel se encuentra el estado de las implementaciones de las estrategias de transformaciones digitales). Concuerda en el nivel del modelo de madurez que sitúa a esta investigación en nivel de integración (en proceso medio) similar a la posición de la dimensión estratégica que con un 2.25 de ponderación se ubica en un nivel moderado (en proceso medio) según la siguiente escala de valoración: mínimo (1.00-1.75), moderado (1.75-2.50), significativo (2.50-3.25) y alto (3.25-4.00); bajo para la relevancia de la etapa de definición de los propósitos y alcances del proyecto, así como las asignaciones del recurso de inversión necesario.

En relación con el Objetivo Específico 2: Determinar qué relación existe entre el uso de la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022. En la prueba de hipótesis específica 2 aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), en otros términos, aceptamos que existe correlación significativa entre la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022, afirmación que se realiza para un 95% de nivel de confianza. El coeficiente de correlación de rho Spearman ( $r_s=0.520$ ) de la muestra observada, permite afirmar que los valores de la dimensión organización y la variable inclusión financiera tienen una correlación positiva media. En consecuencia, se concluye que aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), se comprueba la validez de la hipótesis específica 2 de investigación: Existe relación directa significativa entre la organización y la inclusión financiera en una

microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022, es decir, si la organización varía afecta a la inclusión financiera y viceversa.

Del antecedente 19 de Benavente (2021) en el cual sostiene: “que considera a la dimensión de cultura y talento (para la presente investigación indicador cambios de cultura de la dimensión organización) una debilidad en el nivel de madurez” (p. 35), existe la coincidencia en el nivel del modelo de madurez siendo que presenta un 1.78 de ponderación que es nivel moderado (en proceso medio) con el nivel de la dimensión en esta investigación que es de nivel integración (en proceso medio). El tiempo promedio de antigüedad de los colaboradores de la microfinanciera en estudio es mayor a los 5 años y su percepción en el ítem: la microfinanciera se está moviendo hacia una cultura digital, tuvo la menor valoración en la dimensión y en el mismo sentido Benavente (2021) indica que “los empleados con más años son más celosos de compartir información que puedan ayudar a establecer mecanismos uniformes en el desarrollo de las actividades” (p. 27), esto debido que ante los cambios el temor de la inestabilidad laboral se conserva en un nivel considerable, por tal, las oportunidades de optimización se orientan en los niveles de cultura y talento, específicamente en la cultura organizacional.

En relación con el Objetivo Específico 3: Determinar qué relación existe entre el uso de la experiencia del cliente y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022. En la prueba de hipótesis específica 3, como el p-valor (0.000) es inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ) rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ), y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), entre los puntajes de la dimensión experiencia del cliente y la variable inclusión financiera, afirmación que se realiza con 95% de nivel de confianza. Al corroborarse la hipótesis alterna ( $H_1$ ), y el coeficiente de correlación de rho Spearman ( $r_s=0.818$ ) obtenido admite aseverar que entre los puntajes de la escala de Experiencia del Cliente e Inclusión Financiera existe una correlación positiva significativa.

En conclusión, se concluye que se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), demostrando con ello la validez de la hipótesis específica 3 de investigación: Existe relación directa significativa entre la experiencia del cliente y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022, es decir, si la

experiencia del cliente aumenta significativamente mejora la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

El antecedente 15 de Bardales et al. (2021) sostienen que las: “billeteras electrónicas son ejemplos de facilidades habilitadas a través de dispositivos móviles para hacer transferencias de montos pequeños de dinero, y que están siendo utilizadas por los early adopters, que el estado promueve para otorgar bonos a sectores vulnerables” (p. 103), lo que permite considerar que existe una coincidencia ya que el consumidor digital (experiencia del cliente) se relaciona significativamente con uso de los micros servicios del sector no bancarizado (inclusión financiera), y siendo que los valores obtenidos para el coeficiente de correlación de rho Spearman  $r_s=0.6811$  y p-valor de 0.000, nos permite afirmar que existe una correlación positiva significativa. Por tal, se acepta la hipótesis: “El consumidor digital con conocimientos y uso responsable de los servicios financieros tiene influencia en el uso de micropagos del usuario no bancarizado”

En relación con el Objetivo Específico 6: Determinar qué relación existe entre el uso de la tecnología de información y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022. En la prueba de hipótesis específica 6, como el p-valor (0.000) es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ) se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), entre los puntajes de la dimensión tecnología y la variable dependiente inclusión financiera, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza, con el valor del coeficiente de correlación de rho Spearman ( $r_s=0,629$ ) obtenido, permite afirmar que entre los puntajes de la escala de Tecnología e Inclusión Financiera existe una correlación positiva significativa.

Por lo tanto, se demuestra la validez de la hipótesis específica 6 de investigación: Existe relación directa significativa entre la tecnología y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022, es decir, si la tecnología aumenta significativamente mejora la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

En el antecedente 11 Beris (2020) sostiene que: “en la era actual que estamos atravesando la era tecnológica, donde el diseño de un modelo de negocio deberá estar implementada teniendo una relación estrecha con las nuevas tecnologías que

se presentan en la actualidad” (p. 46), de ello existe coincidencia ya que la tecnología se relaciona significativamente con los canales digitales que son medios para permitir el acceso y uso de los servicios financieros, dimensiones claves de la inclusión financiera. Sustentado en que entre las variables existe una correlación positiva media, con los resultados descriptivos obtenidos mediante de la prueba de rho Spearman se obtuvo un valor de  $r_s=0.509$  con un p-valor de 0.004, por lo que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe la relación entre la tecnología y los canales digitales en la Agencia BCP Centro Aéreo.

En relación con el Objetivo Específico 7: Determinar qué relación existe entre el uso de la innovación y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022. En la prueba de hipótesis específica 7, como el nivel de significancia (0.000) es menor al p-valor ( $\alpha=0.050$ ) se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), entre los puntajes de la dimensión innovación y la variable dependiente inclusión financiera, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza. Al comprobarse la hipótesis alterna ( $H_1$ ), debido a que el coeficiente de correlación de rho Spearman ( $r_s=0.605$ ) permite afirmar que entre los puntajes de la escala de Innovación e Inclusión Financiera existe una correlación positiva significativa.

Por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), demostrando con ello la validez de la hipótesis específica 7 de investigación: Existe relación directa significativa entre la innovación y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022, es decir, si la innovación aumenta significativamente mejora la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en periodo de pandemia 2020-2022.

Este resultado es coincidente con el antecedente 14 de Navarro (2021) quien afirma que: “con innovación se pueden generar los ambientes necesarios para que las familias beneficiadas del programa Haku Wiñay estén en igualdad de condiciones que otra familia en mejor situación económica, el programa Haku Wiñay” (p. 31) se relacionan ya que permiten con servicios innovadores promover la autonomía económica sostenible mediante el desarrollo de oportunidades del sector económico (inclusión financiera) para las personas que se encuentran en pobreza extrema y pobreza. Estadísticamente se obtuvieron el coeficiente de correlación de

rho Spearman ( $r_s=0.819$ ) y el nivel de significancia (0.001), confirmando que se presenta una correlación positiva moderada, asimismo, el coeficiente Alfa de Cronbach (0.949) presenta excelente confiabilidad.

## Conclusiones

La presente investigación analiza la relación de las variables en el periodo de pandemia, se le puso énfasis pues este es un periodo de quiebre donde se hicieron más evidentes las brechas económicas y sociales, donde “la crisis puso la inclusión financiera en el centro de sus prioridades” (EIU (2020, p. 10), y con ello se muestra la necesidad de ciertos sectores de estar incluidos en el sector financiero para su desarrollo social y económico, generando una demanda de “sistemas financieros inclusivos y responsables que permitan a las personas pobres aprovechar oportunidades económicas, acceder a servicios esenciales y desarrollar resiliencia” (CGAP, 2022, párr. 1), por lo que las microfinancieras deben medir su nivel de madurez en la transformación digital, siendo que tienen en ella el principal medio para fortalecer la inclusión financiera que es “la piedra angular para el desarrollo” (Demirgüç-Kunt et al. 2022, p. 19) que permita afrontar la vulnerabilidad de los hogares más pobres y mejorar su calidad de vida.

Concluido el presente trabajo de investigación llevado a cabo en una microfinanciera de Junín y considerando los objetivos planteados y la construcción de las hipótesis, al respecto se concluye que:

1. Existe una relación directa y significativa entre la Transformación Digital y la Inclusión Financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022, afirmación que se hace mediante los resultados obtenidos como el coeficiente de correlación con la prueba rho de Spearman ( $r_s=0.859$ ) con una significancia de p-valor=0.000, para un 95% de nivel de confianza. Lo cual demuestra una correlación positiva considerable entre las dos variables, concluyendo que, según el nivel del modelo de madurez de transformación digital en una microfinanciera ello conllevará a mejorar en acceso, uso y calidad de la inclusión financiera.

Está correlación positiva considerable se produce porque la Transformación Digital es la principal alternativa estratégica para facilitar la Inclusión Financiera, aplicando tecnologías disruptivas para optimizar los servicios financieros y con ello llegar a los sectores más vulnerables de la población.

2. De la hipótesis específica 1 se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre la Estrategia y la Inclusión Financiera en una microfinanciera

de Junín en período de pandemia 2020-2022, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman obteniendo el coeficiente de correlación ( $r_s=0.807$ ) y el p-valor (0.000) que es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), para un 95% de nivel de confianza, demostrando una correlación positiva considerable. Es así como, a mayor definición de estrategias, son mayores los resultados en la inclusión financiera.

La correlación positiva considerable se produce si existe el compromiso, la inversión y el establecimiento de metas para llevar a cabo en la empresa la implementación de las Estrategias de la Transformación Digital.

3. Existe una relación directa y significativa entre la Organización y la Inclusión Financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022 en la hipótesis específica 2, afirmación que se hace con el coeficiente de correlación obtenido mediante la prueba rho de Spearman ( $r_s=0.520$ ) y el p-valor (0.000) que es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), para un 95% de nivel de confianza, que determinan una correlación positiva media. Por ello, los cambios en la organización afectan significativamente en la inclusión financiera. La correlación positiva media se da debido que ante los cambios por la adopción de la Transformación Digital se genera temor respecto a la estabilidad laboral, por tal, las oportunidades de optimización se orientan en los niveles de cultura y talento, específicamente en la cultura organizacional de las instituciones microfinancieras.

4. Existe una relación directa y significativa entre la Experiencia del Cliente y la Inclusión Financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022 en la hipótesis específica 3, afirmación que se hace con el coeficiente de correlación obtenido mediante la prueba rho de Spearman ( $r_s=0.818$ ) y el p-valor (0.000) que es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), para un 95% de nivel de confianza, concluyendo en una correlación positiva considerable. En este caso si aumenta una variable aumenta la otra.

Entre los puntajes de la escala de Experiencia del Cliente e Inclusión Financiera existe una correlación positiva significativa considerable, en tanto y en cuanto el cliente sea un consumidor digital con conocimientos y tenga un uso responsable de los servicios financieros que adquiere, influyendo con ello en el uso de los

microservicios del sector no bancarizado, en adquirir esta información radica la importancia de las evaluaciones periódicas con respecto a las expectativas del cliente y las encuestas de satisfacción del mismo.

5. El uso del Ecosistema tiene una relación directa y significativa con la Inclusión Financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022, para la hipótesis específica 4 validado mediante los resultados estadísticos como la prueba rho de Spearman ( $r_s=0.539$ ) y el p-valor (0.000) que es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), para un 95% de nivel de confianza, que determina una correlación positiva media. Por lo tanto, si varía el ecosistema digital habrá también una variación en los servicios de inclusión financiera y viceversa. Está correlación positiva media directa y significativa se produce, porque el desarrollo del ecosistema de los mercados de las microfinancieras está compuesto por productos y servicios innovadores de bajo costo específicamente diseñados para cubrir las necesidades de la población de bajos ingresos no bancarizada.
6. La hipótesis específica 5 concluye que: Existe una relación directa y significativa entre las Operaciones y la Inclusión Financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022, afirmación que se hace mediante el coeficiente de correlación obtenido con la prueba rho de Spearman ( $r_s=0.513$ ) y el p-valor (0.000) que es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), para un 95% de nivel de confianza, por lo que determinamos que existe una correlación positiva media. Se concluyó además que, a mayor provisión de servicios de operaciones, mayor será el acceso y uso a los servicios de inclusión financiera. La correlación entre las Operaciones y la Inclusión Financiera es directa y significativa positiva media, siendo que la pandemia estimulo la adopción de pagos digitales, aún en economías con baja costumbre en ese tipo de comercio lo que llevó a un incremento del comercio a través de medios de pagos digitales que a su vez acelero el proceso de Transformación Digital de las microfinancieras.
7. Existe una relación directa y significativa entre la Tecnología de Información y la Inclusión Financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022 en la hipótesis específica 6, afirmación que se hace mediante la

prueba rho de Spearman ( $r_s=0.629$ ) y el p-valor (0.000) que es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), para un 95% de nivel de confianza, denotando una correlación positiva media. Así que, a mayor uso de la tecnología, se incrementa el nivel de inclusión financiera.

Esta correlación significativa media entre la Tecnología y la Inclusión Financiera se fundamenta en que el diseño de los nuevos modelos de negocio se desarrolla basándose en canales digitales para facilitar el acceso y uso de los servicios financieros, dimensiones claves para que la microfinanciera difunda la inclusión.

8. En la hipótesis específica 7: Existe una relación directa y significativa entre la Innovación y la Inclusión Financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022, afirmación que se hace mediante el coeficiente de correlación obtenido con la prueba rho de Spearman ( $r_s=0.605$ ) y el p-valor (0.000) que es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.050$ ), para un 95% de nivel de confianza, que demuestra una correlación positiva media. Es así como, ante la mejora o incremento de aplicación de innovación, son mayores los resultados positivos en la inclusión financiera.

La correlación positiva significativa media se produce ya que los servicios financieros innovadores permiten promover la autonomía económica sostenible mediante el desarrollo de oportunidades en el sector económico, lo que repercute positivamente en la inclusión financiera de las familias que se encuentran en pobreza y pobreza extrema, por lo que se requiere de una nueva forma de gestionar la implementación de los servicios que lo atienden.

## Recomendaciones

Basado en las conclusiones, se recomienda:

1. La microfinanciera requiere generar servicios con eficiencia y eficacia que permitan mejorar en acceso, uso y calidad de la inclusión financiera, para ello se recomienda como primera acción determinar el nivel del modelo de madurez de la transformación digital de la microfinanciera. Una vez determinado el estado actual se debe iniciar la elaboración de un plan estratégico de adopción de la transformación digital el cual debe contar entre sus entregables con la evaluación de las tecnologías disruptivas a aplicar y una hoja de ruta para su implementación, asimismo, los riesgos que impidan el éxito del proyecto.
2. Se sugiere definir la visión estratégica de la empresa orientada a la transformación digital. Elaborar un plan que considere como metas establecer la estructura, roles y procesos de la estrategia de gobernanza digital alineada a los objetivos estratégicos institucionales. Se deben difundir los procesos que apoyan a la ejecución de la estrategia digital a fin de fortalecer su implementación.
3. Es importante contar con un plan de capacitación en cultura digital a los diversos niveles del personal de la microfinanciera el cual permita conocer las bondades de la transformación digital en el perfil profesional de los colaboradores lo que mitigará temores respecto a la estabilidad laboral; se deben considerar talleres para incentivar al personal de la microfinanciera a crear y expresar sus ideas. Asimismo, en paralelo se debe fortalecer los canales de comunicación institucional para no solo involucrar sino comprometer al personal de la microfinanciera en las actividades relacionadas a la transformación digital de la organización y con ello generar en el personal un sentido de pertenencia del proyecto de transformación digital para evitar resistencia al cambio. También es necesario aplicar una reingeniería a la estructura orgánica orientándola a la transformación digital que permita una línea de carrera a los colaboradores.
4. Las áreas de negocios deben crear programas de capacitación de cultura financiera para los clientes según los servicios que adquiera o se proyecte ofrecerles, así como en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas ofrecidas por la microfinanciera aumentando el nivel de alfabetización digital en la sociedad. Se recomienda también fortalecer las encuestas de satisfacción del

cliente para obtener más información de los clientes y prospectos según sea su nicho de negocio. Implementadas las recomendaciones antes mencionadas se debe evaluar periódicamente las expectativas de los clientes para crear una personalizada experiencia de cliente de la microfinanciera.

5. Se recomienda a las microfinancieras generar relaciones con Fintech u otros socios tecnológicos para fortalecer el ecosistema de la microfinanciera a fin de ofrecer servicios innovadores para sus clientes, para ello se deben adecuar los procedimientos internos para que sean dinámicos ante la adopción de nuevas tecnologías. Los resultados deberán ser monitoreados facilitando la escucha de los clientes a través de nuevos canales de comunicación.
6. Para el mejoramiento de los procesos operacionales de servicios de negocios y atención a clientes y usuarios orientándolos a servicios digitales, se sugiere realizar una evaluación de estos para determinar un nivel de prioridad y en base a ello ejecutar su optimización. Una vez optimizados los procesos de los servicios se debe iniciar los proyectos para su digitalización. Como un producto final alineado a la transformación digital se debe implementar un piloto de oficina digital.
7. Los canales digitales requieren ser ampliados y mejorados, por tal, primeramente, se debe alinear el plan estratégico de tecnología de la información (PETI) al plan estratégico institucional para priorizar y gestionar debidamente los proyectos. Es necesario generar servicios con tecnologías disruptivas como Blockchain y Cloud Computing entre otras, para ello iniciar su uso implementándolas a nivel de laboratorio, donde en coordinación con las áreas respectivas se desarrollarán productos y servicios con nuevos modelos de negocios orientados a facilitar a los clientes y usuarios de la microfinanciera el acceso y uso de los servicios financieros.
8. Respecto a la innovación se recomienda crear nuevos flujos de procesos flexibilizados para servicios innovadores, y para su implementación siendo proyectos menos predictivos se deben utilizar metodologías ágiles o de innovación en la creación, desarrollo e implementación de nuevos servicios.

## Referencias Bibliográficas

- Aghina, W., Ahlback, K., De Smet, A., Lackey, G., Lurie, M., Murarka, M., & Handscomb, C. (22 de 01 de 2018). *The five trademarks of agile organizations*. Mckinsey Company: <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-five-trademarks-of-agile-organizations>
- Aguirre, A., Donayres, K., Huarache, M., Gutiérrez, M., & Gamarra, M. (2022). *Impacto de la Transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero*. [Tesis de titulación, Universidad ESAN]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2909>
- Alarcón, L. (22 de 6 de 2022). INEI: Un 53,2% de peruanos está bancarizado. *La República*. <https://larepublica.pe/economia/2022/06/21/inei-el-532-de-la-poblacion-mayor-a-18-anos-de-edad-accedio-al-sistema-financiero-bancos/>
- Allen, F., Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Martinez, M. (2016). The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts. *Journal of Financial Intermediation*, 27, 1-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jfi.2015.12.003>
- Alvarado, L. (2020). *El rol de la transformación digital en la formulación de la estrategia de negocio de empresas del sector financiero en el Perú [Trabajo de investigación de grado, Universidad del Pacífico]*. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2793/AlvaradoLaura\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2793/AlvaradoLaura_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aponcio, G. (2000). El reto de la calidad del servicio financiero. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 6(1), 71-92.
- Ayllon, T. (2020). *Digital transformation in the banking sector and its impact on financial inclusion BIM Peru Case Study*. [Tesis of master, Universidade Católica Portuguesa]. <http://hdl.handle.net/10400.14/30455>
- Banco Central de Reserva del Perú [BCR]. (25 de 09 de 2022). *Glosario*. <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/m.html>
- Banco Mundial [BM]. (25 de 09 de 2022). *LAC Equity Lab: Pobreza*. <https://www.bancomundial.org/es/topic/poverty/lac-equity-lab1/poverty>

- Banco Santander. (25 de setiembre de 2022). *Santander Becas*. <https://www.becas-santander.com/es/blog/innovacion-tecnologica.html>
- Bardales, J., Elías, V., Manrique, N., & Motta, V. (2021). *Factores críticos de éxito para el uso de micropagos en el sector no bancarizado*. [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2307/2021\\_MADTI\\_18-2\\_06\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2307/2021_MADTI_18-2_06_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- BBVA. (25 de 09 de 2022). *¿Qué es el fintech? Innovación en servicios financieros*. <https://www.bbva.com/es/que-es-el-fintech/>
- Belloch, C. (1998). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje*. Universidad de Valencia. <https://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Benavente, P. (2021). Informe de transformación digital. Caso de Estudio: Ingenio azucarero en Guatemala. *Cybersecurity Magazine - Información y Seguridad Instituto Nacional de Ciberseguridad de Guatemala*, 2(2), 27-39. <https://incibe.gt/wp-content/uploads/2021/09/Revista-Digital-Cybersecurity-Vol5.pdf#page=26>
- Berger, A. (2003). The Economic Effects of Technological Progress: Evidence from the Banking Industry. *Journal of Money, Credit and Banking*, 141-176.
- Berger, A. N. (4 de 2003). The Economic Effects of Technological Progress: Evidence from the Banking Industry. *Journal of Money, Credit and Banking*, 35(2), 141-176. <http://www.jstor.org/stable/3649852>
- Beris, P. (2020). *Transformación digital y canales digitales del BCP en la Agencia Centro Aéreo, Lima-Perú, 2020*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57951>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación. <https://ebooks724.continental.elogim.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Bill & Melinda Gates Foundation. (21 de 10 de 2022). *Financial Services for the Poor*. Bill & Melinda Gates Foundation: <https://www.gatesfoundation.org/our-work/programs/global-growth-and-opportunity/financial-services-for-the-poor>

- Boitano, G., & Abanto, D. (2020). Challenges of financial inclusion policies in Peru. *Revista Finanzas y Políticas económicas*, 12(1), 89-117. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v12.n1.2020.3177>
- Camacho, W. (2019). *Estrategia de transformación digital para una institución prestadora de servicios de salud*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. <http://hdl.handle.net/20.500.12749/2085>.
- Capristán, R., & Castillo, Á. (2021). *La inclusión financiera y su evolución*. [Tesis de titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC]. <http://hdl.handle.net/10757/655690>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos.
- Chilet, N. (2020). *Estrategias de transformación digital y su influencia en el nivel de satisfacción del cliente de Banca Personal en los principales bancos de Lima en el 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC]. <http://hdl.handle.net/10757/654570>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2020). *Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19, Informe Especial COVID-19 N°7*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45938/4/S2000550\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45938/4/S2000550_es.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2021). *Datos y hechos sobre la transformación digital*. Naciones Unidas. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46766/S2000991\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46766/S2000991_es.pdf)
- Congreso de la República. (1996). Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26702.pdf>
- Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., & Compte-Pujol, M. (2020). Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas. *Revista de Comunicación*, 19(1), 75-92. <https://doi.org/https://doi.org/10.26441/RC19.1-2020-A5>

- Cuesta, C., Ruesta, M., Tuesta, D., & Urbiola, P. (6 de 7 de 2015). *La transformación digital de la banca*. BBVA-Research Observatorio Economía Digital: [https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2015/07/Observatorio\\_Banca\\_Digital2.pdf](https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2015/07/Observatorio_Banca_Digital2.pdf)
- De La Ossa, C., & Ordoñez, J. (2020). *Creación de un plan de adopción digital que logre aumentar los índices de vinculación y profundización en los canales digitales del Banco Amigo*. [Tesis de titulación, Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/25362/DelaossaPaternina-CarlosDavid-1-2020.pdf?sequence=1>
- Delfiner, M., Pailhé, C., & Perón, S. (25 de setiembre de 2022). Microfinanzas: un análisis de experiencias y alternativas de regulación. *Revista de Temas Financieros*. [https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/edipub\\_volumen4/63-118.pdf](https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/edipub_volumen4/63-118.pdf)
- Delgado, T. (2020). Taxonomía de transformación digital. *Revista Cubana De Transformación Digital*, 1(1), 4-23. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/62> (Original work published 21 de abril de 2020)
- Demirgüç-Kunt, A., & Klapper, L. (2013). Measuring Financial Inclusion: Explaining Variation in Use of Financial Services across and within Countries. *Brookings Papers on Economic Activity*, 2013(1), 279-340. <https://doi.org/10.1353/eca.2013.0002>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age*. World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1897-4>
- Duarte, A. (2020). *Transformación digital. Caso de estudio: sector hotelero de Santander*. Universidad de Cantabria, Santander. <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/19076>
- Duarte, A. (2020). *Transformación digital. Caso de estudio: sector hotelero de Santander*. [Tesis de maestría, Universidad de Cantabria]. <http://hdl.handle.net/10902/19076>
- Economist Impact. (2021). *Repensar el Microscopio Global 2020: abrir el camino hacia la inclusión financiera*. <https://www.eiu.com/n/campaigns/>

- Economist Intelligence Unit [EIU]. (2020). *Microscopio Global de 2020: El papel de la inclusión financiera en la respuesta frente a la COVID-19*. <https://www.idbinvest.org/es/download/11713>
- Esthet-Alkalai, Y. (2004). Digital literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era. *Journal of educational multimedia and hypermedia*, 13(1), 93-106. [https://www.openu.ac.il/personal\\_sites/download/Digital-literacy2004-JEMH.pdf](https://www.openu.ac.il/personal_sites/download/Digital-literacy2004-JEMH.pdf)
- Fernández, G., & Quispe, M. (2020). *Análisis del proceso de la transformación digital para la mejora de la experiencia del cliente del sector bancario en el Perú en los últimos 5 años*. [Tesis de bachillerato, Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20932>
- Fuentes-Doria, D., Toscano-Hernández, A., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Universidad Pontificia Bolivariana. <https://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- Gamboa, D., & Tovar, P. (2021). *Oportunidades de mejora del microcrédito para impulsar el crecimiento de los microempresarios de Bogotá y contribuir a su inclusión financiera*. [Tesis de maestría, Colegio de Estudios Superiores de Administración]. [https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4370/MDM\\_1020751650\\_2021\\_2.pdf?sequence=6](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4370/MDM_1020751650_2021_2.pdf?sequence=6)
- Garay, G., Hilario, J., & Flores, J. (2021). *El proyecto de investigación Guía de elaboración*. <http://editorialacademica.ga/wp-content/uploads/2020/11/el-proyecto-de-investigación-guia-para-su-elaboración.pdf>
- González, C., Giraldo, L., & Gómez-Álvarez, M. (2020). Hacia un Modelo de Madurez de Transformación Digital (MMTD) para las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, E32, 622–634. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>
- Grupo Consultivo de Atención a los Pobres [CGAP]. (2022). *CGAP*. Retrieved 22 de 09 de 2022, from *Trabajamos para que los servicios financieros satisfagan las necesidades de los pobres del mundo*: <https://www.cgap.org/about>

- Grupo Crédito S.A. (11 de agosto de 2021). Índice de Inclusión Financiera de Credicorp. *Credicorp*. Retrieved 24 de setiembre de 2022, from <https://www.grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <http://www.elosopanda.com>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA* (6 ed.). McGraw Hill.
- Hoyo, C., Peña, X., & Tuesta, D. (2013). Factores de demanda que influyen en la Inclusión Financiera en México: Análisis de las barreras a partir de la ENIF. *BBVA Research*, 13(36), 24. <https://d4-invdn-com.investing.com/pdf1208f31512cf9a8298eb75a7a7dfc235.pdf>
- IBM. (26 de setiembre de 2022). *¿Qué es la transformación digital?* Definición de la transformación digital: <https://www.ibm.com/es-es/topics/digital-transformation>
- Ismail, M., Khater, M., & Zaki, M. (2017). Digital business transformation and strategy: What do we know so far? *Cambridge Service Alliance*, 10(1), 1-35. [https://cambridgeservicealliance.eng.cam.ac.uk/system/files/documents/2017NovPaper\\_Mariam.pdf](https://cambridgeservicealliance.eng.cam.ac.uk/system/files/documents/2017NovPaper_Mariam.pdf)
- Kane, G. (26 de setiembre de 2022). *'Transformación digital' es un nombre inapropiado*. MIT Sloan Management Review: <https://sloanreview.mit.edu/article/digital-transformation-is-a-misnomer/>
- Kimmit, J., & Muñoz, P. (2017). Entrepreneurship and financial inclusion through the lens of instrumental freedoms. *International Small Business Journal*, 35(7), 803-828. <https://doi.org/10.1177/0266242617700699>
- Lacalle, M., Rico, S., Márquez, J., Jayo, B., Durán, J., Jiménez, I., de la Orden, M., Rodríguez, P., Moreno, J., Fisac, R., & González, A. (2010). Glosario básico sobre microfinanzas. *Foro Nantik Lum de Microfinanzas [Archivo PDF]*(12).
- Lipsmeier, A., Kühn, A., Joppen, R., & Dumitrescu, R. (2020). Process for the development of a digital strategy. *13th CIRP Conference on Intelligent Computation in Manufacturing Engineering, CIRP ICME '19(88)*, 173-188. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212827120303462>

- López, E., & Malpica, A. (2021). *Análisis de las oportunidades para la transformación digital de las Mipynes Boyasenses en tiempos de pandemia (Covid-19)*. [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomas]. <http://hdl.handle.net/11634/32002>
- López, P. (2021). *Wealth generation in the third world through financial education in the microcredit environment*. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/72433/1/T43218.pdf>
- Marszk, A., & Lechman, E. (2019). New technologies and diffusion of innovative financial products: Evidence on exchange-traded funds in selected emerging and developed economies. *Journal of Macroeconomics*, 62. <https://www.sciencedirect.com/journal/journal-of-macroeconomics/vol/62/suppl/C>
- McKinsey & Company. (25 de setiembre de 2022). *Transformación digital: Elevando el desempeño de la cadena de abastecimiento a un nuevo nivel*. <https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/digital-transformation-raising-supply-chain-performance-to-new-levels/es-ES>
- Mejía, D., & Azar, K. (13 de 07 de 2021). *Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina*. CAF: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1755>
- Mendoza, C., Paz, J., Ramos, O., & Takeuchi, H. (2020). *Calidad en el Sector Financiero-Banca del Perú*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7649>
- Ministerio de Salud [MINSA]. (25 de 09 de 2022). *Plataforma digital única del estado peruano*. <https://www.gob.pe/8371-ministerio-de-salud-que-son-los-coronavirus-y-como-protegerte>
- Morakanyane, R., Grace, A., & O'Reilly, P. (2017). Conceptualizing Digital Transformation in Business Organizations: A Systematic Review of Literature. En B. 2. 21 (Ed.), (págs. 428-444). <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.18690/978-961-286-043-1.30>
- Morone, G. (2013). *Métodos y técnicas de la investigación científica*. México.: Universidad Nacional Autónoma de México. [https://www.academia.edu/12152326/M%C3%A9todos\\_y\\_t%C3%A9cnicas](https://www.academia.edu/12152326/M%C3%A9todos_y_t%C3%A9cnicas)

\_de\_la\_investigaci%C3%B3n\_cient%C3%ADfica?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover\_page

- Navarro, J. (2021). *Innovación tecnológica y su influencia en la ejecución del programa social Haku Wiñay - FONCODES, Unidad Territorial Chiclayo, 2016 - 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58808/Navarro\\_MJA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58808/Navarro_MJA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/unicont/detail.action?docID=5513682>
- Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J., & Teppola, S. (2017). Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(1), 63-77. <https://doi.org/10.12821/ijispm050104>
- Quincho, T. (10 de 09 de 2021). El Impacto de la Recesión Económica ocasionada por la Pandemia de Covid-19 en la Inclusión Financiera del Perú. (U. P. Roosevelt, Ed.) *Visionarios en Ciencia y Tecnología*, 6(S1), 126-166. <https://doi.org/https://doi.org/10.47186/visct.v6iS1.79>
- Rana, N., Luthra, S., & Rao, H. (2019). Key challenges to digital financial services in emerging economies: the Indian context. *Information Technology & People*, 33(1), 198-229. <https://doi.org/10.1108/ITP-05-2018-0243>
- Rangel, A., & Peñalosa, E. (2013). Alfabetización digital en docentes de educación superior: construcción y prueba empírica de un instrumento de evaluación. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*(43), 9-23. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2013.i43.01>
- Redero, B. (2020). *La transformación digital de las empresas. Estudio del caso del sector financiero. El Banco Santander*. [Tesis de titulación, Universidad de Salamanca]. <https://gredos.usal.es/handle/10366/144071>
- Restrepo, S. (2020). *El rol de las FinTech en la Inclusión Financiera: Una aproximación a los servicios bancarios y el mercado crediticio colombiano*

[Trabajo de investigación de grado, Colegio de Estudios Superiores de Administración].

[https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2460/ADM\\_108494927\\_2020\\_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2460/ADM_108494927_2020_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Roa, M. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. *Boletín del CEMLA*, 59(3), 121-148. [https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LIX03-01.pdf](https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf)

Sen, A. (2005). Human rights and capabilities. *Journal of human development*, 6(2), 151-166. <https://doi.org/10.1080/14649880500120491>

Siwela, G., & Njaya, T. (2018). Comparative Analysis of the Challenges of Financial Inclusion of Female Street Traders in Asia, Latin America and Sub-Saharan Africa. *Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 5(3), 218-226. <https://doi.org/10.21276/sjebm.2018.5.3.12>

Solis, B., & Gelman, J. (Diciembre de 2016). Las seis etapas de la transformación digital. *Marketing y Ventas*(16). Marketing y Ventas: <https://www.slideshare.net/briansolis/las-seis-etapas-de-la-transformacin-digital>

Soto, A., Taipe, S., & Vásquez, M. (2020). *Evaluación del grado de alfabetización y competencia digital de ejecutivos en una Caja Municipal Peruana*. {Tesis de bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola}. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10778>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (2020). Pagos digitales: tomando un nuevo impulso. *Boletín Semanal*(38). <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1132?title=Pagos%20digitales:%20tomando%20un%20nuevo%20impulso#:~:text=Durante%20los%20%C3%BAltimos%20meses%2C%20las,empleando%20s%C3%B3lo%20el%20tel%C3%A9fono%20celular.>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (25 de 09 de 2022). *Portal de inclusión financiera*. <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera/Importancia>

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (01 de 10 de 2022). *Portal de inclusión financiera*. <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (06 de 09 de 2022). *Sistema Financiero Nacional*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Mayo/SF-0003-my2022.PDF>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (14 de 01 de 2023). *Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones*. Portal de inclusión financiera: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Junio/CIIF-0001-jn2022.PDF>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (09 de 01 de 2023). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Información Estadística de Empresas Financieras: [https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=2#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=2#)
- Tiburcio, G., Razo, Y., Álvarez, L., & Dibut, L. (2020). *Manual para la elaboración y presentación de anteproyectos, proyectos de investigación y tesis*. Universo Sur. <https://allspace.ucf.edu.cu/index.php/s/4mdKLfeKfX27GDs>
- Tokeshi, A. (2013). *Planifique, desarrolle y apruebe su tesis: guía para mejores resultados*. Universidad de Lima, Fondo Editorial. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10853>
- Toledo, E., León, V., & Reyna, P. (2022). Desafíos de la transformación digital de las microfinanzas en el Perú. *Quipukamayoc Facultad de Ciencias Contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 30(62), 87-98. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22719>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de La Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Valdez de León, O. (2016). A Digital Maturity Model for Telecommunications Service Providers. *Technology Innovation Management Review*, 6(8), 19-32.

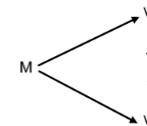
<https://pdfs.semanticscholar.org/4289/7ae65ef853531a1b2b00a1a1f263c855d907.pdf>

Vargas, A. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Revista Industrial Data, Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 24(2), 99-120. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>

Vargas, J. (2022). *Brecha de la Inclusión Financiera Digital en Perú, en un Contexto de Crisis Económica y Sanitaria por el COVID-19, usando el análisis de componentes principales*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/brecha.pdf>

## Apéndice 1: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables y Dimensiones	Metodología
¿Qué relación existe entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022?	Determinar qué relación existe entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.	Existe una relación directa y significativa entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.	<b>Variable 1: Transformación Digital</b>  Dimensiones: ► Estrategia. ► Organización. ► Experiencia del cliente. ► Ecosistema. ► Operaciones. ► Tecnología. ► Innovación  <b>Variable 2: Inclusión Financiera</b>  Dimensiones: ► Acceso. ► Uso. ► Calidad	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada.  <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional.  <b>Método de investigación:</b> Método científico. Método deductivo.  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental. Tipo transeccional (transversal) Diseño específico transeccional correlacionales-causales.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
PE01. ¿Qué relación existe entre la estrategia y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022?	OE01. Determinar qué relación existe entre la estrategia y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.	HE01. Existe una relación directa y significativa entre la estrategia y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.		
PE02. ¿Qué relación existe entre la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022?	OE02. Determinar qué relación existe entre la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.	HE02. Existe una relación directa y significativa entre la organización y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.		
PE03. ¿Qué relación existe entre la experiencia del cliente y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022?	OE03. Determinar qué relación existe entre la experiencia del cliente y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.	HE03. Existe una relación directa y significativa entre la experiencia del cliente y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.		
PE04. ¿Qué relación existe entre el ecosistema y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022?	OE04. Determinar qué relación existe entre el ecosistema y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.	HE04. Existe una relación directa y significativa entre el ecosistema y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.		
PE05. ¿Qué relación existe entre las operaciones y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022?	OE05. Determinar qué relación existe entre las operaciones y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.	HE05. Existe una relación directa y significativa entre las operaciones y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.		
PE06. ¿Qué relación existe entre la tecnología de información y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022?	OE06. Determinar qué relación existe entre la tecnología de información y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.	HE06. Existe una relación directa y significativa entre la tecnología de información y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.		
PE07. ¿Qué relación existe entre la innovación y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022?	OE07. Determinar qué relación existe entre la innovación y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.	HE07. Existe una relación directa y significativa entre la innovación y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en el período de pandemia 2020-2022.		



Donde:  
 M = Muestra  
 V1 = Observación de la V1.  
 V2 = Observación de la V2.  
 r = Correlación entre las variables.

**Población:**  
 190 Total (cada encuesta de 95 trabajadores).

**Muestra:**  
 77 trabajadores por encuesta.

**Técnica:**  
 Encuesta.

**Instrumento:**  
 Cuestionario.

## Apéndice 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Escala de Medición
Transformación Digital	Conceptualmente según Parviainen et al. (2017), sostiene que: “la transformación digital se define como los cambios en las formas de trabajar, los roles y la oferta comercial causados por la adopción de tecnologías digitales en una organización o en el entorno operativo de la organización” (p. 64).	Con la finalidad de determinar qué relación existe entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera en el período de pandemia 2020-2022, el estudio de la variable se basará en 7 dimensiones: estrategia, organización, experiencia del cliente, ecosistema, operaciones, tecnología e innovación. La variable será analizada a través de la aplicación de un cuestionario con escala de Likert.	Estrategia	Visión Gobernanza Planificación Gestión de procesos	1., 2., 3., 4.	Cuestionario de encuesta	Escala y valoración: Categórica ordinal de Likert  Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Muy de acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Organización	Cambios de Cultura Estructura Formación Gestión del conocimiento	1., 2., 3., 4.		
			Experiencia del cliente	Participación del cliente Conocimiento Relación	1., 2., 3.		
			Ecosistema	Procesos Desarrollo del negocio digital	1., 2., 3., 4.		
			Operaciones	Provisión del servicio Digitalizar / Automatizar	1., 2.		
			Tecnología	Planificación Tecnológica Implementación Integración	1., 2., 3., 4.		
			Innovación	Flexibilidad Agilidad	1., 2., 3., 4.		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Escala de Medición
Inclusión Financiera	La inclusión financiera es un medio para mejorar el bienestar de la población a través del uso responsable de los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras, el crecimiento económico y la reducción de la informalidad” (Superintendencia de banca, seguros y AFP [SBS], 2022, párr. 1)	Con la finalidad de determinar qué relación existe entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera en el período de pandemia 2020-2022, el estudio de la variable se basará en 3 dimensiones: acceso, uso y calidad. Medido a través de la aplicación de un cuestionario. La variable será analizada a través de la aplicación de un cuestionario con escala de Likert.	Acceso	Infraestructura financiera Conocimiento de productos Tenencia de productos	1., 2., 3., 4., 5., 6.	Cuestionario de encuesta	Escala y valoración: Categórica ordinal de Likert  Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Muy de acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Uso	Transacciones básicas Ahorros Ingresos	1., 2., 3., 4., 5.		
			Calidad	Confianza Calidad Protección del consumidor	1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8.		

**Apéndice 3: Instrumentos de Investigación**  
**Diseño de Cuestionario sobre la Transformación Digital en una**  
**microfinanciera**

**Objetivo General:** Determinar qué relación existe entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

**Confidencialidad:** El presente cuestionario es anónimo y la información proporcionada será empleada para fines académicos, su contenido será tratado de forma confidencial.

**Información General:**

**a. Preguntas sobre el/la entrevistada/o**

Edad:

Genero:

Cargo:

Área en la que trabajas:

Tiempo de labores:

**Instrucciones:** Lea cada enunciado, seleccionar una alternativa y marque con un X. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala de Likert, que son las siguientes:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>						
<b>ESTRATEGÍA</b>						
1	La microfinanciera tiene una visión orientada a las estrategias digitales					
2	La microfinanciera cuenta con una estrategia de transformación digital documentada					
3	En que nivel se encuentra el estado de implementación de la estrategia de transformación digital					
4	Conoce los procesos que apoyan la ejecución de la estrategia digital					

	<b>ORGANIZACIÓN</b>					
5	La microfinanciera se esta moviendo hacia una cultura digital					
6	La estructura organica está orientada para la transformación digital					
7	La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a transformación digital					
8	Los empleados se encuentran comprometidos en las actividades relacionadas con la transformación digital en la microfinanciera					
	<b>EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>					
9	La microfinanciera lleva a cabo una encuesta de satisfacción de los clientes					
10	La microfinanciera cuenta con medios para obtener información de los clientes					
11	La microfinanciera realiza una evaluación periodica de las expectativas de los clientes					
	<b>ECOSISTEMA</b>					
12	La microfinanciera tiene convenios con socios tecnologicos para fortalecer sus servicios o modelo de negocios					
13	La microfinanciera tiene relaciones con fintech					
14	El proceso de adaptación a nuevas tecnologías es ligero					
15	La microfinanciera facilita la escucha de los clientes a través de nuevos canales					
	<b>OPERACIONES</b>					
16	La digitalización de los servicios de la microfinanciera han tenido un impacto positivo en los resultados de negocio					
17	Los servicios digitales que ofrece la microfinanciera se incrementaron durante la pandemia					
	<b>TECNOLOGIA</b>					
18	El Plan Estrategico de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la microfinanciera se alinea a las necesidades de una transformación digital					
19	La microfinanciera utiliza tecnologías habilitadoras de la Transformación Digital (Cloud Computing, IoT, Big Data, Inteligencia Artificial, BlockChain)					
20	La tecnología aporta valor a nuevos modelos de negocios					
21	Incrementar el nivel de seguridad en los aplicativos WEB y Móvil para clientes incrementa el número de usuarios de estos servicios					
	<b>INNOVACIÓN</b>					
22	Los empleados de la microfinanciera tienen libertad para la toma de decisiones en todos los niveles jerárquicos					
23	Es rápido el lanzamiento de un nuevo servicio					
24	Los servicios innovadores se atienden a través de flujos de procesos diferenciados					
25	Utiliza metodologías ágiles o de innovación en sus actividades					

*¡Gracias por su colaboración*

## Formulario de Cuestionario sobre la Transformación Digital en una microfinanciera

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA BANCA

Cómo generar mayor valor a los clientes

## Cuestionario de Transformación Digital

**Objetivo:** Determinar la relación entre la *Transformación Digital* y la *Inclusión Financiera* en una microfinanciera en período de pandemia 2020-2022.

**Confidencialidad:** El presente cuestionario es anónimo y la información proporcionada será empleada para fines académicos su contenido será tratado de forma confidencial.

**Instrucciones:** Lea cada enunciado y selecciona una alternativa. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala de Likert, que son las siguientes:

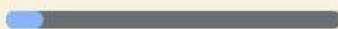
1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) De acuerdo; 4) Muy de acuerdo; 5) Totalmente de acuerdo

*De antemano se agradece su colaboración, contribución y tiempo al presente estudio. A continuación, responda por favor las siguientes preguntas:*

 [alfredoyupanquiz@gmail.com](mailto:alfredoyupanquiz@gmail.com) (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)



Siguiente



Página 1 de 9

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA BANCA

Cómo generar mayor valor a los clientes

## Cuestionario de Transformación Digital

 alfredoyupanquiz@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

### INFORMACIÓN GENERAL

Preguntas sobre el/la entrevistada/o

¿Cuál es tu edad? \*

57

¿Qué género eres? \*

- Femenino  
 Masculino

¿En que tipo de área trabajas? \*

- Negocios  
 Operaciones  
 Soporte o Administrativa

¿Cuál es tu cargo? \*

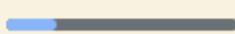
Jefe de Sistemas

¿Cuántos años en la empresa? \*

4

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

 Página 2 de 9 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA BANCA

Cómo generar mayor valor a los clientes

## Cuestionario de Transformación Digital

 alfredoyupanquiz@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

### ESTRATEGÍA

01. La microfinanciera tiene una visión orientada a las estrategias digitales. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

02. La microfinanciera cuenta con una estrategia de transformación digital documentada. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

03. El estado de implementación de la estrategia de transformación digital se encuentra en alto nivel. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

04. Conoces los procesos que apoyan la ejecución de la estrategia digital. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Atrás

Siguiente



Página 3 de 9 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA BANCA

Cómo generar mayor valor a los clientes

## Cuestionario de Transformación Digital

 alfredoyupanquiz@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

### ORGANIZACIÓN

05. La microfinanciera se esta orientando (moviendo) hacia una cultura digital. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

06. La estructura organizacional de la microfinanciera está diseñada para la transformación digital. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

07. La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a transformación digital. \*

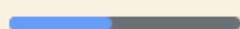
- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

08. Los empleados se encuentran comprometidos en las actividades relacionadas con la transformación digital en la microfinanciera. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Atrás

Siguiente



Página 4 de 9 Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA BANCA

Cómo generar mayor valor a los clientes

## Cuestionario de Transformación Digital

 alfredoyupanquiz@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

### EXPERIENCIA DEL CLIENTE

09. La microfinanciera realiza encuestas de satisfacción de los clientes. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

10. La microfinanciera cuenta con medios para obtener información externa de los clientes. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

11. La microfinanciera realiza una evaluación periódica de las expectativas de los \* clientes.

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Atrás

Siguiente



Página 5 de 9 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA BANCA

Cómo generar mayor valor a los clientes

## Cuestionario de Transformación Digital

 alfredoyupanquiz@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

### ECOSISTEMA

12. La microfinanciera tiene convenios con socios tecnológicos para fortalecer sus servicios o modelo de negocios. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

13. La microfinanciera tiene relaciones con fintech. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

14. El proceso de adaptación a nuevas tecnologías es ágil o ligero. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

15. La microfinanciera facilita la comunicación efectiva de los clientes a través de nuevos canales. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Atrás

Siguiente



Página 6 de 9 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA BANCA

Cómo generar mayor valor a los clientes

## Cuestionario de Transformación Digital

 alfredoyupanquiz@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

### OPERACIONES

16. Los servicios digitales que ofrece la microfinanciera se incrementaron durante la pandemia. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

17. La digitalización de los servicios de la microfinanciera ha tenido un impacto positivo en los resultados de negocio. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

 Página 7 de 9 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA BANCA

Cómo generar mayor valor a los clientes

## Cuestionario de Transformación Digital

 alfredoyupanquiz@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

### TECNOLOGIA

18. El Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la microfinanciera se alinea a las necesidades de una transformación digital. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

19. La microfinanciera utiliza tecnologías habilitadoras de la Transformación Digital (Cloud Computing, IoT, Big Data, Inteligencia Artificial, BlockChain). \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

20. La tecnología aporta valor a nuevos modelos de negocios. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

21. Incrementar el nivel de seguridad en los aplicativos WEB y Móvil para clientes \*  
incrementa el número de usuarios de estos servicios.

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)

[Siguiete](#)



Página 8 de 9 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA BANCA

Cómo generar mayor valor a los clientes

## Cuestionario de Transformación Digital

 alfredoyupanquiz@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

### INNOVACIÓN

22. Los empleados de la microfinanciera tienen libertad para la toma de decisiones en todos los niveles jerárquicos. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

23. Es rápido el lanzamiento de un nuevo servicio. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

24. Los servicios innovadores se atienden a través de flujos de procesos diferenciados. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

25. Utiliza metodologías ágiles o de innovación en sus actividades. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)

[Enviar](#)

 Página 9 de 9

[Borrar formulario](#)

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

## Diseño de Cuestionario sobre la Inclusión Financiera en una microfinanciera

**Objetivo General:** Determinar qué relación existe entre la transformación digital y la inclusión financiera en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

**Confidencialidad:** El presente cuestionario es anónimo y la información proporcionada será empleada para fines académicos, su contenido será tratado de forma confidencial.

### Información General:

#### a. Preguntas sobre el/la entrevistada/o

¿Cuál es tu edad?

¿Qué género tienes? (femenino / masculino).

¿Qué tipo de servicios tienes? (ahorros / créditos / ambos).

¿De qué manera ejerce su profesión? (dependiente / independiente).

¿Cuánto tiempo es cliente de la microfinanciera?

**Instrucciones:** Lea cada enunciado, seleccionar una alternativa y marque con un X. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala de Likert, que son las siguientes:

INCLUSIÓN FINANCIERA					
	ACCESO				
1	La microfinanciera tiene suficientes puntos de atención para los servicios otorgados.				
2	En la microfinanciera realizo más transacciones por canales digitales que presenciales.				
3	Como cliente de la microfinanciera estoy diversificando mis productos (tiene de diversos tipo).				
4	La microfinanciera difunde constantemente sus servicios financieros a los clientes o no clientes.				
5	Generalmente los clientes conocemos todas las transacciones que podemos realizar.				
6	Soy un cliente exclusivo (no trabajo con otras microfinancieras o bancos).				

<b>USO</b>					
7	Considera que el tiempo de invertido en realizar una transacción digital es menor al de una transacción presencial.				
8	Como medio de pago utilizo más los medios digitales en comparación al uso de dinero en efectivo.				
9	Uso regularmente los servicios digitales de la microfinanciera.				
10	Recibo ingresos a través de la microfinanciera.				
11	Es fácil administrar una cuenta de ahorro/ un crédito en la microfinanciera.				
<b>CALIDAD</b>					
12	Los servicios digitales de la microfinanciera son fáciles de obtener.				
13	Le tengo un buen nivel de confianza a la microfinanciera.				
14	Para realizar pagos prefiero usar los canales digitales a realizarlos en efectivo.				
15	La variedad de los servicios de ahorro, crédito, seguros ofrecidos por la microfinanciera a través de los canales digitales cubren las necesidades de los				
16	En relación con los costos de una transacción presencial, los costos de una transacción digital fomenta el uso de los servicios financieros.				
17	La utilidad de los canales digitales ofrecidos por la microfinanciera cubren las expectativas de los clientes.				
18	Los trabajadores de la microfinanciera son competentes en las funciones que realizan.				
19	El nivel de atención al consumidor de la microfinanciera en comparación a la competencia, es aceptable.				

*¡Gracias por su colaboración*

## Formulario de Cuestionario sobre la Inclusión Financiera en una microfinanciera



### Cuestionario de Inclusión Financiera

**Objetivo:** Determinar que relación existe entre la **Transformación Digital** y la **Inclusión Financiera** en una microfinanciera de Junín en período de pandemia 2020-2022.

**Confidencialidad:** El presente cuestionario es anónimo y la información proporcionada será empleada para fines académicos su contenido será tratado de forma confidencial.

**Instrucciones:** Lea cada enunciado y selecciona una alternativa. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala de Likert, que son las siguientes:

1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) De acuerdo; 4) Muy de acuerdo; 5) Totalmente de acuerdo

**De antemano se agradece su colaboración, contribución y tiempo al presente estudio.** A continuación, responda por favor las siguientes preguntas:



alfredoyupanquiz@gmail.com (no compartidos)

[Cambiar de cuenta](#)



Siguiente



Página 1 de 5

[Borrar formulario](#)

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



## Cuestionario

 alfredupanquiz@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

### INFORMACIÓN GENERAL

Preguntas sobre el/la entrevistada/o

¿Cuál es tu edad? \*

28

¿Qué género eres? \*

- Femenino  
 Masculino

¿Qué tipo de servicios tienes? \*

- Ahorros  
 Créditos  
 Ambos

¿De que manera ejerce su profesión u oficio? \*

- Dependiente  
 Independiente

¿Cuánto tiempo es cliente de la microfinanciera? (en meses) \*

2

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

 Página 2 de 5 [Borrar formulario](#)



## Cuestionario

 alfredoyupanquiz@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

### ACCESO

01. La microfinanciera tiene suficientes puntos de atención para los servicios otorgados. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

02. En la microfinanciera realizo más transacciones por canales digitales que presenciales. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

03. Como cliente de la microfinanciera estoy diversificando mis productos (tiene de diverso tipo). \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

04. La microfinanciera difunde constantemente sus servicios financieros a los clientes o no clientes. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

05. Generalmente los clientes conocemos todas las transacciones que podemos realizar. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

06. Soy un cliente exclusivo (no trabajo con otras microfinancieras o bancos). \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)

[Siguiendo](#)



Página 3 de 5 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



## Cuestionario

 alfredoyupanquiz@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

### USO

07. Considera que el tiempo invertido en realizar una transacción digital es menor \* al de una transacción presencial.

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

08. Como medio de pago utilizo más los medios digitales en comparación al uso \* de dinero en efectivo.

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

09. Uso regularmente los servicios digitales de la microfinanciera. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

10. Recibo ingresos a través de la microfinanciera. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

11. Es fácil administrar una cuenta de ahorros/un crédito en la microfinanciera. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Atrás

Siguiente

 Página 4 de 5 [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



## Cuestionario

 alfredoyupanquiz@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

### CALIDAD

12. Los servicios digitales de la microfinanciera son fáciles de obtener. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

13. Le tengo un buen nivel de confianza a la microfinanciera. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

14. Para realizar pagos prefiero usar los canales digitales a realizarlos en efectivo. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

15. La variedad de los servicios de ahorro, crédito, seguros ofrecidos por la microfinanciera a través de los canales digitales cubren las necesidades de los clientes. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

16. En relación con los costos de una transacción presencial, los costos de una transacción digital fomenta el uso de los servicios financieros. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

17. La utilidad de los canales digitales ofrecidos por la microfinanciera cubren las expectativas de los clientes. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

18. Los trabajadores de la microfinanciera son competentes en las funciones que realizan. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

19. El nivel de atención al consumidor de la microfinanciera en comparación a la competencia, es aceptable. \*

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) De acuerdo
- 4) Muy de acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Atrás

Enviar

Página 5 de 5

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

## Apéndice 4: Validación de Instrumentos



### Escuela de Postgrado

## MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

**1. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Jaime Wilder Roque Sánchez.
- 1.2. Grado académico : Doctor en Educación.
- 1.3. Título de Investigación : Transformación Digital y la Inclusión Financiera en una Microfinanciera de Junín en Período de Pandemia 2020-2022.
- 1.4. Autor del instrumento : Justo Alfredo Yupanqui Zambrano.
- 1.5. Lugar y fecha : Lima, 26 de noviembre de 2022.

**2. INSTRUCCIONES:**

Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo con cada ítem.

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					5					5					5
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					5					5					5
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					5					5					5
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					5					5					5
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					5					5					5
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					5					5					5
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					5					5					5
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					5					5					5
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					5					5					5
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					5					5					5
Sumatoria Parcial					50					50					50
<b>Sumatoria Total</b>					<b>50</b>					<b>50</b>					<b>50</b>

**Observaciones:**

El instrumento cumple con los criterios de evaluación, se puede aplicar.

.....

.....

**FIRMA DE EXPERTO**

DNI: 08366879      N° CELULAR: 999 652 236

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**

ESCALA DICOTOMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

**Apreciación del experto sobre el cuestionario:**

**El instrumento cumple con los criterios de evaluación, se puede aplicar.**

.....  
.....

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	



<b>FIRMA DE EXPERTO</b>	
<b>DNI: 08366879</b>	<b>Nº CELULAR: 999 652 236</b>

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS**
**1. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Hans Manuel Luna Zambrano  
 1.2. Grado académico : Mg. Gestión Pública / Ing. De Sistemas  
 1.3. Título de Investigación : Transformación Digital y la Inclusión  
 Financiera en una Microfinanciera de Junín en Período de  
 Pandemia 2020-2022.  
 1.4. Autor del instrumento : Justo Alfredo Yupanqui Zambrano.  
 1.5. Lugar y fecha : Lima, 27 de noviembre de 2022.

**2. INSTRUCCIONES:**

Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo con cada ítem.

<b>PARA:</b> Congruencia y claridad del instrumento	<b>PARA:</b> Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					5					5					5
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					5					5					5
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					5					5					5
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					5					5					5
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					5					5					5
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					5					5					5
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					5					5					5
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					5					5					5
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					5					5					5
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					5					5					5
Sumatoria Parcial					50					50					50
Sumatoria Total	50					50					50				

**Observaciones:**

El instrumento de recolección de datos cumple para la evaluación, por tal, se puede aplicar.

.....  
 .....

	
FIRMA DE EXPERTO	
DNI: 06717198	Nº CELULAR: 996 397 275

## MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

### ESCALA DICOTOMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

**Apreciación del experto sobre el cuestionario:**

El instrumento de recolección de datos cumple para la evaluación, por tal, se puede aplicar.

.....  
.....

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

	
<b>FIRMA DE EXPERTO</b>	
DNI: 06717198	Nº CELULAR: 996 397 275

## Apéndice 5: Organización de Datos

Población muestral seleccionada del Cuestionario sobre la Transformación Digital en una entidad microfinanciera:

Nº	Edad	Genero	Cargo	Área	Tiempo de Labores
1	26	Femenino	ANALISTA DE CONTROL DE CALIDAD DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
2	40	Masculino	ANALISTA DE CONTROL DE CALIDAD DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	10
3	47	Masculino	ANALISTA DE CONTROL DE CALIDAD DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	18
4	29	Masculino	ANALISTA DE CONTROL DE CALIDAD DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	2
5	49	Masculino	ANALISTA DE CONTROL DE CALIDAD DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	4
6	42	Masculino	ANALISTA DE CONTROL DE CALIDAD DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
7	41	Masculino	ANALISTA DE CONTROL DE CALIDAD DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	7
8	32	Masculino	ANALISTA DE CONTROL DE CALIDAD DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	7
9	30	Masculino	ANALISTA DE CONTROL DE CALIDAD DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
10	39	Masculino	ANALISTA DE CONTROL DE CALIDAD DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	4
11	40	Masculino	ANALISTA DE CONTROL DE CALIDAD DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	10
12	31	Femenino	COORDINADOR DEL CENTRO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	9
13	33	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
14	34	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
15	34	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
16	31	Femenino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0
17	35	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	10
18	39	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	5
19	37	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
20	29	Femenino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
21	29	Femenino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0
22	37	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0
23	35	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	5
24	40	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	5
25	29	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
26	33	Femenino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
27	33	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
28	44	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	1
29	41	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	6
30	29	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
31	26	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0
32	31	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	2
33	28	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
34	30	Femenino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
35	31	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	7
36	33	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	10
37	33	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	4
38	35	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	11
39	35	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	2
40	42	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	8
41	36	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	4
42	36	Masculino	ANALISTA DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
43	58	Masculino	AUXILIAR DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	7
44	31	Masculino	AUXILIAR DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	4
45	34	Masculino	ANALISTA DE GESTION DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
46	37	Masculino	ANALISTA DE GESTION DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	5
47	36	Femenino	ANALISTA DE GESTION DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	7
48	26	Femenino	ANALISTA DE GESTION DE PROBLEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
49	49	Masculino	ANALISTA DE GESTION DE PROBLEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	10
50	35	Femenino	ANALISTA DE GESTION DE PROBLEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	4
51	36	Masculino	ADMINISTRADOR DE DATOS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	4
52	28	Femenino	ADMINISTRADOR DE DATOS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	2
53	34	Masculino	ADMINISTRADOR DE DATOS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	5
54	28	Masculino	COORDINADOR DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	4
55	41	Masculino	JEFE DE SISTEMAS E INNOVACION	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	10

Nº	Edad	Genero	Cargo	Área	Tiempo de Labores
56	29	Masculino	ASISTENTE DE SISTEMAS E INNOVACION	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	1
57	25	Femenino	ASISTENTE DE SISTEMAS E INNOVACION	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0
58	32	Masculino	AUXILIAR DE GESTION DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	1
59	42	Femenino	AUXILIAR DE GESTION DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	1
60	25	Masculino	AUXILIAR DE GESTION DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	1
61	25	Masculino	AUXILIAR DE GESTION DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	1
62	34	Masculino	ANALISTA FUNCIONAL	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	6
63	29	Masculino	ANALISTA FUNCIONAL	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0
64	34	Masculino	ANALISTA FUNCIONAL	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	4
65	32	Masculino	ANALISTA FUNCIONAL	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	7
66	30	Masculino	ANALISTA FUNCIONAL	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	4
67	33	Femenino	ANALISTA FUNCIONAL	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3
68	39	Masculino	ANALISTA FUNCIONAL	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	5
69	41	Masculino	COORDINADOR ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	10
70	41	Masculino	SUB JEFE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	8
71	41	Masculino	SUB JEFE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	10
72	45	Masculino	SUB JEFE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	18
73	35	Masculino	SUB JEFE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	9
74	47	Masculino	SUB JEFE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	7
75	35	Masculino	SUB JEFE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	10
76	45	Masculino	SUB JEFE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	19
77	34	Masculino	SUB JEFE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	10

Población muestral seleccionada del Cuestionario sobre la Inclusión Financiera en una entidad microfinanciera:

Nº	Edad	Genero	Cargo	Área	Tiempo de Labores
1	38	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	14
2	26	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	3
3	42	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	7
4	33	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	5
5	43	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	6
6	43	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	19
7	29	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	9
8	28	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	3
9	34	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	3
10	24	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	3
11	33	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	3
12	30	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	4
13	29	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	4
14	37	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	4
15	45	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	10
16	37	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	8
17	39	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	13
18	40	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	16
19	37	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	8
20	33	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	7
21	34	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	9
22	24	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	3
23	46	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	23
24	38	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	6
25	44	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	12
26	35	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	9
27	30	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	4
28	37	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	7
29	39	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	16
30	45	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	7
31	28	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	4
32	41	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	12
33	29	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	3
34	36	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	4
35	38	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	13
36	38	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	6
37	28	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	3
38	35	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	6
39	30	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	3
40	27	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	3
41	41	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	3
42	35	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	6
43	31	Masculino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	7
44	29	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	5
45	37	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	12
46	37	Femenino	ASESOR DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	11
47	39	Masculino	AUXILIAR DE SOPORTE DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	11
48	31	Femenino	AUXILIAR DE SOPORTE DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	5
49	29	Femenino	AUXILIAR DE SOPORTE DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	6
50	29	Masculino	AUXILIAR DE SOPORTE DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	7
51	28	Femenino	AUXILIAR DE SOPORTE DE NEGOCIOS	AREA DE CREDITOS	5
52	29	Femenino	ASISTENTE DE SOPORTE DE RECUPERACIONES	DEPARTAMENTO DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	4
53	56	Masculino	ASISTENTE DE SOPORTE DE RECUPERACIONES	DEPARTAMENTO DE CONTRATOS Y RECUPERACIONES	11
54	42	Femenino	AUXILIAR DE CREDITOS	AREA DE CREDITOS	11
55	27	Femenino	AUXILIAR DE CREDITOS	AREA DE CREDITOS	7

Nº	Edad	Genero	Cargo	Área	Tiempo de Labores
56	34	Femenino	AUXILIAR DE SEGUROS	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	11
57	29	Femenino	AUXILIAR DE SEGUROS	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	4
58	30	Femenino	AUXILIAR DE SEGUROS	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	6
59	39	Masculino	ASISTENTE DE SOPORTE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	15
60	35	Femenino	ASISTENTE DE SOPORTE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	12
61	44	Masculino	ASISTENTE DE SOPORTE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	18
62	40	Femenino	AUXILIAR DE BACK OFFICE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	12
63	35	Femenino	AUXILIAR DE BACK OFFICE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	10
64	33	Femenino	AUXILIAR DE BACK OFFICE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	7
65	30	Femenino	AUXILIAR DE BACK OFFICE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	7
66	28	Femenino	AUXILIAR DE BACK OFFICE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	6
67	42	Femenino	JEFE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	3
68	38	Femenino	ANALISTA DE BACK OFFICE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	15
69	52	Femenino	ANALISTA DE BACK OFFICE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	28
70	31	Femenino	AUXILIAR DE SOPORTE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	6
71	34	Femenino	AUXILIAR DE SOPORTE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	13
72	38	Femenino	AUXILIAR DE SOPORTE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	3
73	33	Femenino	AUXILIAR DE SOPORTE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	13
74	43	Femenino	AUXILIAR DE SOPORTE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	11
75	38	Femenino	AUXILIAR DE SOPORTE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	11
76	26	Femenino	AUXILIAR DE SOPORTE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	6
77	40	Femenino	AUXILIAR DE SOPORTE DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	12