



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CAJEROS  
CORRESPONSALES Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA  
DE UNA ENTIDAD BANCARIA EN EL DISTRITO DE  
LAMBAYEQUE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**Autora:**

**Bach. Alday Maguiña, Shirley Ena**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3781-5831>**

**Asesor:**

**Dr. Tuesta Torres Edgar Roland**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3810-6180>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que  
promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido**

**Sublínea de Investigación:**

**Institucionalidad y gestión de las organizaciones**

**Pimentel – Perú**

**2024**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTÍA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CAJEROS CORRESPONSALES Y  
LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE UNA ENTIDAD BANCARIA EN EL  
DISTRITO DE LAMBAYEQUE**

**AUTORA:**

**BACH.SHIRLEY ENA ALDAY MAGUIÑA**

**PIMENTEL – PERÚ**

**2024**

**CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CAJEROS CORRESPONSALES Y LA  
INCLUSIÓN FINANCIERA DE UNA ENTIDAD BANCARIA EN EL DISTRITO DE  
LAMBAYEQUE**

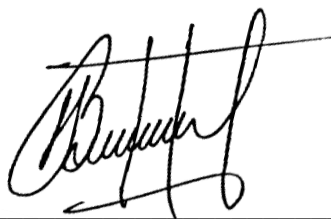
**APROBACIÓN DE LA TESIS**



---

**Dr. RODRIGUEZ NOMURA HUBER EZEQUIEL**

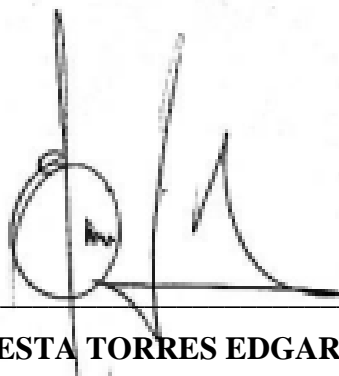
**Presidente del jurado**



---

**Dr. BUSTAMANTE QUINTANA PEPE H.**

**Secretario del jurado**



---

**Dr. TUESTA TORRES EDGAR R.**

**Vocal del jurado**


**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy Alday Maguiña Shirley Ena **estudiante** del Programa de Estudios de **MAESTÍA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor(a) del trabajo titulado:

**CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CAJEROS CORRESPONSALES Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE UNA ENTIDAD BANCARIA EN EL DISTRITO DE LAMBAYEQUE**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

<b>ALDAY MAGUIÑA, SHIRLEY</b> <b>ENA</b>	DNI: 41787107	
---	---------------	---

Chiclayo, 30 de agosto del 2023.

# REPORTE DE SIMILITUD TURINITIN

## Reporte de similitud

### ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>tdx.cat</b> Internet	3%
3	<b>coursehero.com</b> Internet	<1%
4	<b>Universidad Alas Peruanas on 2022-08-29</b> Submitted works	<1%
5	<b>tesis.pucp.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-15</b> Submitted works	<1%
7	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
8	<b>slideshare.net</b> Internet	<1%

Descripción general de fuentes

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Formulación del Problema .....	15
1.3. Justificación e importancia del estudio .....	16
1.4. Objetivos .....	16
1.4.1. Objetivos General .....	16
1.4.2. Objetivos Específicos .....	16
1.5. Hipótesis .....	17
1.6. Trabajos previos .....	17
1.7. Bases Teóricas relacionadas al tema .....	22
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>30</b>
2.1. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación .....	30
2.2. Variables, Operacionalización .....	30
2.3. Población, muestreo y muestra .....	30
2.3.1. Población .....	30
2.3.2. Muestreo (Tipo de muestreo - criterios de selección) .....	31
2.3.3. Muestra .....	31
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	31
2.4. Procedimientos de análisis de datos .....	32
2.5. Criterios éticos .....	32
2.6. Criterios de Rigor científico .....	32
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>33</b>
3.1. Resultados según objetivos .....	33
3.3. Discusión de resultados .....	35
<b>V. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>46</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Correlación entre la calidad de servicio y la inclusión financiera .....	34
<b>Tabla 2</b> Correlación entre la calidad de servicio y las dimensiones de la inclusión financiera .....	35
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Calidad de servicio .....	33
<b>Figura 2</b> Inclusión financiera .....	34



## **DEDICATORIA**

Dedicado a mi Dios

Dedicado a mi hijo

Dedicado a mi fuerza de voluntad

*Bach. Alday Maguiña, Shirley Ena*

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por todo, sobre todo por mi hijo Mateo a quien amo con todo mi ser.

Gracias a mi hijo por ser mi motor y motivo; por su amor; paciencia y sacrificio de su necesidad de mi tiempo que era algo escaso por la carga.

Gracias a mi fuerza de voluntad ya algo agotada.

Gracias a mi querido profesor Edgar Tuesta Torres por su consideración y apoyo a pesar de su tan apretada agenda.

Gracias a la profesora Flor Heredia por su Paciente y entretenida guía después de tantos años yo estaba algo perdida.

Gracias a todos los que aportaron un pequeño grano de arena en el cumplimiento de este sueño meta tan importante en mi vida que pienso dejar como histórico ejemplo a mi hijo.

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque, 2021. Respecto a la metodología fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental descriptivo correlacional. En cuanto a la muestra estuvo conformada por 384 emprendedores que cuentan con negocios propios y con cajeros corresponsales y se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario mediante la escala Likert. Se encontró relación positiva alta entre la calidad de servicios y la inclusión financiera de una entidad bancaria (sig. 0,000,  $r= 0,785$ ); por lo tanto, se concluye la necesidad de ofrecer un mejor servicio a los clientes.

**Palabras Clave:** calidad de servicio, inclusión financiera, entidad bancaria

## **ABSTRACT**

The general objective of this study was to determine the relationship between the quality of service of the correspondent tellers and the financial inclusion of a bank in the district of Lambayeque, 2021. Regarding the methodology, it was of a basic type, with a quantitative approach and a correlational descriptive non-experimental design. As for the sample, it was made up of 384 entrepreneurs who have their own businesses and correspondent tellers, and the survey was used as a technique and the Likert scale questionnaire as an instrument. A high positive relationship was found between the quality of services and the financial inclusion of a bank (sig. 0.000,  $r = 0.785$ ); therefore, the need to offer better service to customers is concluded.

**Keywords:** quality of service, financial inclusion, banking entity

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Desde la cuarta revolución industrial, los bancos han desarrollado novedosos servicios implementando tecnologías novedosas. Los mecanismos con desarrollo tecnológico admiten mayor eficiencia, ahorrando tiempo y dinero a los clientes. En países como Alemania, Japón, EE. UU., entre otros, los bancos han explorado ciertas opciones para implementar tecnologías financieras (Bolaños et al, 2020)

A nivel mundial, los sectores con menos ingresos, como los rurales tienen mayores problemas para acceder de servicios financieros de forma fácil e igual de condiciones. A partir de ahí, es que la inclusión financiera, siendo un conocimiento extenso que, está en permanente evolución y discusión, hace hincapié al acceso y uso a un grupo de servicios financieros, prestados a un costo sensato y por medio de organizaciones financieras formales (Carballo & Bartolini, 2020). Por ejemplo, los cajeros corresponsales, donde se realizan operaciones como el depósito de dinero en cuentas, retiros, transferencias, consultas de saldos, y movimientos de tarjetas de crédito y, pagos de cuotas de crédito (Alignet, 2017)

En complemento, los usuarios que realizan el trabajo son de la misma empresa, disminuyendo los costos de personal. Este tipo de canal utilizan su mismo flujo de caja para desarrollar los servicios de la entidad bancaria que representa, que se traduce el evitar costo logístico de distribución del efectivo, siendo el beneficio, sumado a la mayor rotación de compradores en sus empresas, la comisión por número y tipo de transacción que ejecutan (Ramírez et al, 2017)

En América Latina y Europa, la inclusión financiera avanzado de forma importante en los últimos años; aunque, el 50% de adultos no tienen acceso al sistema financiero, resaltando diferencias entre países, sobre todo en el uso de los servicios que se entregan es reducido (Orazi, 2019)

En el caso de Brasil con el banco Lemonbank, precursor en desarrollo de cajeros corresponsales, consiente que millones de personas accedan a estos servicios y gocen

de beneficios. En Colombia desde el desarrollo de la corresponsalía se reflejan los frutos, siendo un modelo que ha tenido éxito en poder acercarse a la sociedad, demostrando un potencial de crecimiento. Los corresponsales, se ha convertido en un medio revolucionario en el mercado de flujo bancario, complementando una cadena de emprendimientos, que permiten la inclusión financiera para los sectores más alejados y abandonados de la sociedad por ingresar al mercado (Acosta et al, 2018)

También, el Brasil posee un buen sistema con el Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social (BNDES), donde los conflictos de la inclusión financiera son la poca oferta de servicios para diversos segmentos (Pérez & Titelman, 2018). En Ecuador, se ha evidenciado denotando que los pequeños comercios que funcionan como agentes son beneficiados con un mayor movimiento de clientes y ventas y por el uso de servicios financieros, reciben proporcionalmente un valor por su prestación a la sociedad, que en promedio son contextos sub atendidos (Arráiz & Gallagher, 2020)

El Ecuador, en temas de infraestructura sufre varias barreras, que van a los costos operativos del modelo de negocio del sector bancario, como la instalación de oficinas que contar con cajeros corresponsales no bancarios; facilitando puntos de acceso y uso a los clientes. Según la Superintendencia de Bancos, entre 2015 y 2019, los CNB's se ha incrementado en un 3%. (Arregui et al, 2020)

En el Perú, el pasado, no fue el mejor, sobre todo para la banca. Hubo un contexto, donde caminaban por la pista cada vez que les tocaba ir por un banco sin hijos para realizar alguna gestión bancaria, que obviamente era por la inseguridad provocada por los atentados de los terroristas en los años noventa. El fin del terror admitió a las entidades bancarias llegar a zonas donde antes no se tenían acceso, con esa gran circulación de personas (Gestión, 2019)

Por otro lado, en el Perú, ese aislamiento geográfico, los elevados costos, la informalidad y la ausencia de confianza en la banca se citan como factores clave que generan una contradicción a una mayor inclusión financiera. (Hennings, 2016)

Es así que, en el Perú, los cajeros corresponsales representan a un trabajo complementario, sin ser menos fundamental que las oficinas, ya que es un canal de pago

que está ubicado más cerca a la gente, de fácil acceso, a horas continuas y razonables, incluso costándole al banco menos del 10% comparado a una oficina (Ramos, 2017)

A partir de ahí, en el Perú, la inclusión financiera en cuanto al acceso a la infraestructura de los servicios financieros ha crecido de forma notable durante los últimos años, contando con 34,862 cajeros corresponsales a fines del 2014, pasando a fines del 2019 con 62,796, llegando a 460 distritos al 2015 y a 1,026 al 2019. En el caso del departamento de Lambayeque, en el año 2015 (164) por cada 100 mil habitantes adultos y en el año 2019 (304) cajeros corresponsales. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), 2019)

Un claro ejemplo de inclusión financiera es que, en el Perú, el trabajo se da en cadenas productivas de empresas de diferentes niveles. Las 400,000 bodegas y otros son canales de la industria de leche, fideos y otros, asimismo son cajeros corresponsales de los bancos. (Arellano, 2020).

Los cajeros corresponsales de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque, nació en el año 2008 como un proyecto para llegar a zonas el banco y otros no tienen presencia y con el propósito de mejorar la atención a las personas con oportunidades o con historial crediticio o la facilidad de acudir a una entidad bancaria. Es así que a la actualidad se convierte en el canal fundamental, fortalecido por una alianza con negocios con capacidad de manejar dinero en efectivo como bodegas, farmacias. Sin embargo, los problemas mayores es el internet, la falta de comerciantes solventes para un adecuado capital del local, la falta de tiempo para la reposición de dinero en cuenta ya que se agota por la demanda, la falta de formación académica del socio, la falta de supervisión perenne y, últimamente el tipo de comportamiento y estado emocional del socio para otorgar la esperada calidad de atención y; las fallas de sistema y de equipos.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque, 2021?

### **1.3. Justificación e importancia del estudio**

Teóricamente, se justifica, porque considera teorías en relación a la variable independiente calidad de servicio con el modelo de Brady & Cronin (2001), con factores fundamentales para instituciones financieras, que agrega el contexto post-crisis, la calidad social. Mientras que para la variable inclusión financiera se fundamenta en Pérez & Titelman (2018), quien afirma que la inclusión consiste en tres componentes como el acceso, uso y calidad.

Metodológicamente, porque se diseñó un instrumento de acuerdo a las características de cada variable, validada por tres expertos, con prueba de confiabilidad. Como menciona Hernández & Mendoza (2018) la investigación es tipo aplicada con diseño correlacional, con una escala de Likert.

De forma práctica, se justifica; pues determina si existe una relación entre la calidad de servicios de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque, permitiendo a las entidades conocer cuáles son las percepciones y expectativas del servicio financiero.

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivos General**

Determinar la relación entre la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque, 2021

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Determinar si existe relación entre la variable calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la variable inclusión financiera en su dimensión acceso de una institución bancaria ubicada en el distrito de Lambayeque.



Determinar si existe relación entre la variable calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la variable inclusión financiera en su dimensión uso de una institución bancaria ubicada en el distrito de Lambayeque.

Determinar la relación entre la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión calidad de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque

### **1.5. Hipótesis**

Existe relación directa y estadísticamente significativa entre la variable calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la variable inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque,2021.

### **1.6. Trabajos previos**

Internacional

En la India, Khanduri (2021) en el artículo “Service Quality Analysis of Banks in Rajasthan Post Financial Inclusion Program”, analizó la calidad de servicio después del lanzamiento del programa nacional para la inclusión financiera por parte del gobierno indio; tanto los bancos del sector público como el privado se incorporaron al estudio. Los resultados revelaron que se cumplieron las expectativas de los clientes en un 95,22% y el factor de empatía satisface las expectativas de los clientes (99,28%), demostrando la tremenda calidad del manejo personal en el sector de servicios de los bancos de la India, mientras que el puntaje más bajo en el factor de confiabilidad (89. 63%).

En Ecuador, Mendoza & Ramos (2020) en el artículo “Evaluación de la calidad del servicio en el sector bancario” Utilizaron las técnicas de la encuesta y teoría de colas, considerando 834 clientes y 7 trabajadores. Concluyen que, el 94,75% de los usuarios sienten satisfacción; aunque, aún se sienten insatisfechos esperando 45 minutos en promedio con un máximo de 90 minutos, direccionando estrategias para la gestión de la demanda y mejorar el servicio.

En Islam, Sofyan et al. (2020) en su artículo “Attributes of islamic bank service quality: a survey to map metropolitan customer satisfaction”, analizaron la calidad del servicio de la banca islámica en Yakarta. Aunque el resultado general mostró que los clientes metropolitanos de los bancos islámicos están satisfechos, se encontraron brechas en los atributos de los servicios prestados. Por lo tanto, se necesita una mejora continua para garantizar el uso adecuado de la tecnología de la información (banca electrónica), la capacidad de los bancos para responder rápidamente a los problemas y quejas y la hospitalidad de los empleados en la atención a los clientes.

En México, Vázquez & Díaz (2020) el artículo “Evidencia de la inclusión financiera en México” Concluyen que, el 69.5% de personas adultas hacían sus operaciones por cajeros o corresponsales, aprovechando convenios que les permite desarrollar operaciones principales.

En Ecuador, Ordóñez et al (2020) en el artículo “El sistema financiero en Ecuador. Innovadores modelos empresariales” La investigación consideró un diseño no experimental, transaccional de tipo descriptivo. Las técnicas fueron la entrevista y encuesta, considerando a 6 instituciones financieras como población. Concluyen que, las estrategias que se les consideró innovación y la inclusión de modelos empresariales encajan a las flexibilidades de la dinámica económica que brinda y ejecuta el sistema financiero, admitiendo desafiar cambios y crisis como la pandemia por Covid-19.

En el estudio "Digital financial inclusion: evidence from Ukraine" realizado por Naumenkova y colaboradores en 2019, se exploró la magnitud de la inclusión financiera en Ucrania. Los resultados subrayan la importancia de adherirse a los principios fundamentales de la inclusión financiera digital. Esto incluye regular las actividades de entidades financieras y sus intermediarios en la oferta de servicios financieros digitales, intensificar la supervisión regulatoria sobre la utilización de productos y sistemas financieros innovadores, y salvaguardar los derechos de los usuarios de servicios financieros en el país.

Indonesia, Widodo et al. (2019) en su estudio “Assessing Service Quality of Bank using Combined SERVQUAL Scale and Importance-Performance Analysis: A Case

Study”, evaluaron las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio en el entorno bancario. En los resultados se evidenció que la fiabilidad y la calidad de la interacción fueron las dimensiones con mejor puntaje mientras que la empatía es un aspecto por mejorar; sin embargo, se percibe un servicio bancario bueno (promedio 03). Por lo tanto, los bancos que quieran desarrollarse deben ser capaces de brindar una buena calidad de servicio y brindar una sensación de seguridad al cliente, porque es uno de los factores determinantes del éxito de un banco.

En oriente medio y África subsahariana, Zohdi (2018) en su artículo “Islamic Banking: A New Approach for Financial Inclusion” tuvo como propósito explorar el uso de la banca islámica como un nuevo enfoque para abordar los desafíos de la inclusión financiera en Oriente Medio y África subsahariana, donde la mayoría de las poblaciones son musulmanas y tienen desafíos para acceder a los instrumentos financieros. Existen diferentes barreras para la inclusión financiera, una de estas es la exclusión voluntaria por motivos religiosos y la otra es el alto costo de los intereses que se cobran a los pequeños prestatarios. La banca islámica parece ofrecer una solución razonable a estos desafíos donde el interés es reemplazado por otras herramientas basadas en alianzas y cooperación social. Sin embargo, los bancos podrían enfrentar diferentes tipos de desafíos, como la regulación y el alcance de los clientes, en ausencia de márgenes rentables. Los otros factores que impactarán la adopción serán ofrecer un acceso económico al servicio sin grandes inversiones por parte de los bancos, y mantener un alto nivel de servicio para generar confianza e impulsar la adopción.

Owen y Pereira (2018) en su estudio “Bank concentration, competition, and financial inclusion” emplearon un gran panel de países, varios indicadores de inclusión financiera y un conjunto completo de medidas de competencia bancaria para estudiar el papel de la estructura del sistema bancario como determinante de la variabilidad entre países en el alcance financiero de los hogares. Encontraron que una mayor concentración de la industria bancaria está asociada con un mayor acceso a cuentas de depósito y préstamos, siempre que el poder de mercado de los bancos sea limitado. Se encontró evidencia de que los países en los que las regulaciones permiten a los bancos participar en un ámbito más amplio de actividades también se caracterizan por una mayor inclusión financiera.

En Ecuador, Acosta et al (2018) en el artículo “Modelo de negocio de inclusión financiera por medio de corresponsales no bancarios, Guayaquil”. Se consideró la técnica de revisión documental y encuesta a una población de 384 ciudadanos. Concluyen que, la inclusión es una meta trascendental, los emprendimientos de corresponsales tienen que estar motivados para que los aspectos de responsabilidad social se evidencien y propiciar un mayor incremento del CNB en concordancia del apoyo al emprendedor ecuatoriano.

En México, Salazar et al (2017) en su artículo “Inclusión financiera y cohesión social en municipalidades de México” Concluyen que, si bien se cuenta con una diversidad de posibilidades de crecimiento junto a las innovaciones tecnológicas, es que existen tres referentes como lugares de acceso: sucursales, cajeros automáticos y corresponsales, por cada 10000 personas, estos componentes coadyuvan a la construcción del índice de acceso aproximando el nivel de inclusión financiera.

Chauvet y Jacolin (2017) se centraron en el impacto de la inclusión financiera y la concentración bancaria en el desempeño de las empresas en los países en desarrollo y emergentes. Utilizando datos a nivel de empresa para una muestra de 55,596 empresas en 79 países, encontraron que la inclusión financiera, es decir, la distribución de servicios financieros entre empresas tiene un impacto positivo en el crecimiento de las empresas. Este impacto positivo se magnifica cuando los mercados bancarios están menos concentrados, un indicador de una mayor competencia entre los bancos. También, los bancos más competitivos favorecen el crecimiento de las empresas solo con altos niveles de inclusión financiera, mientras que la concentración bancaria es particularmente favorable para las empresas extranjeras y estatales y aumenta el crecimiento de las empresas con bajos niveles de inclusión financiera.

#### Nacional

En Tumbes, López (2021) en la investigación “Calidad del servicio de los agentes del Banco de la Nación, y su propuesta para mejorar la atención al usuario, en el distrito de Tumbes, 2021”. La investigación es de tipo descriptiva, considerando una población de 41 agentes bancarios y 100 clientes, aplicando una encuesta. Concluye que, los clientes confían en el servicio; identificando que el 60% de los clientes afirman que existe

confianza en relación con el servicio; el 35% mencionan que a veces; y el 5% resalta que nunca existe confianza del servicio.

En Lima Metropolitana y Callao, Ocampo et al (2020) en la investigación “La calidad de servicio en los cajeros corresponsales de Lima Metropolitana y Callao” La investigación consideró un enfoque cuantitativo no experimental con el instrumento SERVQUAL, teniendo en cuenta a adultos entre 18 y 64 años. Concluyen que, las dimensiones impactan en la calidad de servicio de los cajeros corresponsales bancarios, evidenciando diferencias fundamentales en confiabilidad, donde Scotiabank que tiene una brecha menor y BCP con una brecha más notable; y, “tangibilidad”, Scotiabank con una brecha menor y BBVA con la mayor brecha.

En su investigación "Challenges of financial inclusion policies in Peru", Boitano y Abanto (2020) se enfocaron en identificar los factores clave que influyen en la inclusión financiera en Perú, excluyendo a Lima, durante el período de 2010 a 2017. Su meta era examinar los retos que enfrentan las políticas de inclusión financiera en el país. Los hallazgos revelaron que la concentración bancaria es el factor predominante que impacta la inclusión financiera. Paralelamente, aunque el impacto de la tecnología es inicialmente positivo, este efecto se va atenuando con el tiempo debido a la implementación ineficaz de la tecnología y, en muchos casos, a la falta de conocimiento sobre cómo usarla adecuadamente, particularmente en las regiones más aisladas de Perú.

En Arequipa, Ccolque & Payahuanca (2019) en la investigación “La calidad de servicio de los agentes Multired, Arequipa 2019”. La investigación fue de tipo descriptivo considerando una muestra de 372 clientes. Se trabajó con el instrumento SERVQUAL. Concluyen que, la calidad del servicio de los agentes Multired es positiva, con un 63,24% de usuarios satisfechos y parcialmente satisfechos.

En Huanta, Doig (2018) en la investigación “Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en Huanta”. La investigación fue descriptiva, cuantitativa, con diseño correlacional con una muestra de 144 clientes de corresponsales por medio de una encuesta. Concluye que, la inclusión financiera se relaciona de forma directa y significativa en el uso de corresponsales del Banco de la

Nación en Huanta; asimismo, la inclusión financiera se relaciona de forma directa y significativa con cada una de sus dimensiones.

En Huancayo, Granados (2017) en su estudio “Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión financiera en la región Junín– El caso del Banco de la Nación Macro Región III Huancayo”, concluyeron que, Hay un impacto evidente; además, el hecho de que los beneficiarios de los programas Juntos y Pensión 65 estén gestionando sus cuentas bancarias indica que se les ha proporcionado la oportunidad de acceder a una variedad de nuevos productos y servicios financieros, lo cual promueve activamente la inclusión financiera.

### Locales

En Lambayeque, Centurión & Mendoza (2015) en la investigación “Impacto de la corresponsalía bancaria en los negocios como agente BCP, Lambayeque”. La investigación fue de tipo descriptiva considerando la población de 192 Agentes BCP aplicando las técnicas de encuesta y entrevista. Concluyen que, un beneficio percibido es el aumento de los clientes por ser marca BCP, generando mayor seguridad y completo para las transacciones, además de hacerse más conocidos; generándoles a ellos mejores ingresos.

## **1.7. Bases Teóricas relacionadas al tema**

### 1.7.1. Definición de servicios financieros

Según González (2015) es el trabajo que despliegan las instituciones financieras como empresas de servicios; siendo aquellas actividades que se institucionalizan para brindar a los clientes.

### 1.7.2. Definición de cajeros corresponsales

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) (2015) son puntos claves para atender de forma estratégica en la atención operando en emprendimientos

fijos, direccionado por los responsables de estos, facilitando el servicio financiero autorizado a realizar.

### 1.7.3. Definición de la calidad de servicio

Según González (2015) es una apreciación profunda del usuario, comparando el servicio que requieren con las que reciben.

### 1.7.4. Dimensiones de la calidad de servicio

Con el propósito de satisfacer necesidades de las personas y dar valor al mismo se han ido definiendo características. Por lo que se describen las siguientes propuestas:

El Modelo Nórdico, Grönroos (1984), donde dimensiona la calidad de servicio en términos de calidad técnica y funcional.

El Modelo de los Tres Componentes cuyo autoría recae sobre los investigadores Rust & Oliver (1994), ubica las variables como el producto de servicio, el servicio de entrega y el no menos importante entorno de servicio.

El Modelo Multinivel, Dabholkar et al (1996), denota un enfoque jerárquico de la calidad del servicio en tres niveles con relación a las percepciones sobre la calidad del servicio, dimensiones primarias y secundarias.

Otro modelo conocido en el entorno de servicio, que es el SERVQUAL, considerando la calidad percibida de servicio en brechas creadas por las expectativas del cliente y las percepciones de cinco dimensiones, descritas por Parasuraman et al. (1985) de la siguiente manera:

- Aspecto Físico: Esta dimensión abarca la visibilidad y calidad de los elementos tangibles, incluyendo las instalaciones modernas y bien mantenidas, la tecnología actualizada y el aspecto profesional y cuidado del personal, todo lo cual contribuye a la primera impresión y comodidad del cliente.

- Exactitud en el Desempeño: Se refiere a la capacidad del servicio para ser entregado de manera precisa, fiable y conforme a las expectativas establecidas. Esto implica un compromiso con la precisión y la entrega oportuna de los servicios prometidos, lo que a su vez refuerza la confianza del cliente.

- Agilidad en la Actuación: Esta faceta pone énfasis en la rapidez y eficiencia de respuesta a las solicitudes y necesidades de los clientes, mostrando una actitud proactiva y un enfoque centrado en el cliente para resolver problemas y brindar soluciones.

- Seguridad y Confiabilidad: Centra su atención en la habilidad del personal para demostrar conocimientos expertos y cortesía, creando un entorno que inspire seguridad y fiabilidad. La capacidad de transmitir tranquilidad a los clientes es fundamental para establecer una relación de confianza duradera.

- Personalización y Comprensión: Destaca la importancia de brindar una atención individualizada, mostrando una genuina comprensión y preocupación por las necesidades y preferencias únicas de cada cliente. Este enfoque personalizado ayuda a crear una experiencia de servicio más enriquecedora y satisfactoria.

Sin embargo, existe un modelo aprobado en el ámbito de servicio como base para esta investigación, que es según el modelo de Brady & Cronin (2001) donde se muestran dimensiones de la calidad del servicio con aspectos trascendentales para los bancos como: La calidad del entorno físico; La calidad funcional y; La calidad del personal. Adicionalmente, se incluye una cuarta dimensión en un escenario post-crisis, la calidad social, entendida como el comportamiento ético de la empresa. A continuación, se describe cada una de las dimensiones:

La calidad del entorno físico Es el contexto donde se da el servicio, aquel encuentro directo entre el cliente y el trabajador



Las condiciones ambientales: factores intangibles como la temperatura, la luz, el olor y los sonidos.

Las condiciones de limpieza: Es tener controlada la suciedad, los olores fétidos, el polvo e imperfecciones.

Las condiciones de diseño: componentes decorativos de tipo arquitectónico con elementos y colores para embellecer el espacio, mejorando la distribución del y la eficiencia de los muebles y equipos, tanto en el interior como en el exterior.

La calidad funcional: Algunos indicadores en el sector bancario son:

- Condiciones de servicios: el rendimiento alcanzado del servicio en relación con el esperado y la apropiada recepción de acuerdo con la oferta de la institución.
- Condiciones de producto: la variedad y ventajas de los productos ofrecidos.
- Condiciones de precio: son las percepciones y equilibrio de precios.
- Condiciones de acceso: siendo el factor tiempo crucial para la percepción de la calidad del servicio.

La calidad del personal: Encontramos componentes relacionados a las cualidades y habilidades de los colaboradores de la organización. A continuación, algunos indicadores:

- Condiciones de imagen: son los rasgos físicos del personal, así como el atractivo y la presencia.
- Condiciones técnicas: es la práctica habitual de los colaboradores que proviene del conocimiento del producto/servicio para proveer un adecuado servicio.
- Condiciones de seguridad: escenario donde el personal es percibido como ente competitivo.

- Condiciones de empatía: es la predisposición de los colaboradores hacia el cliente para alcanzar la satisfacción de las necesidades en el transcurso del servicio.

La calidad social: El ingreso de esta dimensión es innovador en la calidad del servicio, donde se ubica la ética como concepto siendo influyente en el entorno empresarial desde la antigüedad. En relación que las organizaciones operan sus actividades crean legitimidad y credibilidad social, siendo vital para su supervivencia, donde en un escenario bancario, la ética empresarial y la RSC son protagonistas. Es decir, en un momento de post-crisis, el sistema financiero debe centrarse en la homogeneidad entre las organizaciones, reduciendo la intermediación bancaria, creando una reingeniería de planes estratégicos que estén a la altura para motivar y lograr la diferenciación entre las organizaciones del sector.

#### 1.7.5. Inclusión financiera

Carballo y Dalle-Nogare (2019) destacan en su trabajo la importancia del compromiso en la creación, impulso y regulación de un entorno financiero sostenible, viable y concreto que beneficie a los interesados. Este compromiso busca garantizar el bienestar a través de productos y servicios que atiendan a las necesidades específicas.

De forma similar, el Center for Financial Inclusion (CFI, 2009) define esta etapa como un proceso en el que todas las personas tienen la capacidad de utilizar y acceder a un conjunto específico de servicios financieros de calidad. Estos servicios deben ser asequibles, ofrecidos de manera que beneficie y respete la dignidad de los usuarios.

La inclusión financiera puede mejorar la producción nacional si involucra a una gran parte de la población (Naceur et al., 2015). Tiene el potencial de mejorar el bienestar de las personas y los hogares, estimular la actividad de las pequeñas empresas, aumentar el crecimiento económico y el empleo, así como mejorar la ejecución eficaz de las políticas sociales y las prioridades de desarrollo.

Se ha observado que ciertos factores demográficos y socioeconómicos, incluyendo la edad, el nivel de educación, la alfabetización en materia financiera, los ingresos y la accesibilidad a Internet, juegan un papel significativo en la promoción de la inclusión financiera. Estos elementos, al ser más robustos o accesibles, facilitan la integración de los individuos en el sistema financiero formal. Por ejemplo, una mayor edad puede correlacionar con una mayor estabilidad financiera, mientras que una educación sólida y específica en finanzas puede mejorar la comprensión y manejo de los productos financieros. Del mismo modo, los ingresos más altos y el fácil acceso a Internet pueden aumentar las oportunidades de utilizar servicios financieros digitales.

Por otro lado, hay factores que presentan una asociación inversa con la inclusión financiera. La exigencia de extensa documentación para abrir cuentas bancarias puede actuar como una barrera significativa, especialmente para aquellos en situaciones vulnerables o marginadas que pueden no tener fácil acceso a dichos documentos. Asimismo, la distancia física a los puntos de acceso financiero, como sucursales bancarias o cajeros automáticos, puede ser un obstáculo considerable para la inclusión financiera, particularmente en áreas rurales o menos desarrolladas donde la infraestructura financiera es limitada. Estos desafíos subrayan la importancia de desarrollar estrategias inclusivas que aborden estas barreras y promuevan un mayor acceso y participación en el sistema financiero.

Por lo tanto, se recomienda implementar políticas que alienten a los proveedores de servicios financieros a establecer sus operaciones más cerca de las personas o garantizar que adopten tecnologías que aseguren que los servicios financieros sean más accesibles, como la banca móvil y de agencia (Abel et al., 2018).

#### Dimensiones de la inclusión financiera

Pérez y Titelman (2018) profundizan en su análisis de la inclusión financiera, desglosándola en tres componentes cruciales:

1. Acceso: Este factor implica más que la mera disponibilidad de servicios financieros. Se trata de la capacidad de los individuos para interactuar efectivamente

con instituciones financieras formales. Es importante considerar la accesibilidad desde una perspectiva amplia que incluya la proximidad física a las instituciones financieras, la comprensibilidad de los productos financieros ofrecidos y la asequibilidad de estos servicios. Roa (2015) expone que la carencia de acceso se manifiesta claramente entre aquellos individuos que, debido a la inadecuación de los servicios financieros a sus necesidades específicas, se encuentran excluidos del sistema financiero formal. Esta exclusión es consecuencia de varios factores sistémicos, como los altos costos asociados a las transacciones financieras, la incertidumbre en los rendimientos de los proyectos y la desigualdad en la distribución de información entre las entidades que prestan y reciben créditos.

2. Uso: Este aspecto se centra en la aplicación práctica y efectiva de los productos financieros por parte de los usuarios. Un uso adecuado implica no solo la frecuencia y regularidad en la utilización de estos servicios, sino también el entendimiento de cómo estos productos pueden contribuir al logro de los objetivos financieros personales. Beck y De la Torre (2007), junto con Roa (2015), subrayan que la decisión de no emplear servicios financieros no siempre refleja una deficiencia en el sistema financiero. En ocasiones, esta elección puede ser el resultado de preferencias individuales, basadas en la evaluación de las oportunidades de inversión y las prioridades personales en la gestión del tiempo y los recursos. La comprensión de estos patrones de uso es fundamental para identificar oportunidades de mejora en la oferta de servicios financieros, garantizando que estos sean no solo accesibles, sino también relevantes y valiosos para los usuarios.

El enfoque de Pérez y Titelman sobre la inclusión financiera destaca la importancia de entender estas dimensiones no solo como componentes aislados, sino como partes de un sistema interconectado que influye en la forma en que los individuos y las comunidades interactúan con el sector financiero. Este enfoque integral es crucial para desarrollar estrategias efectivas que fomenten una verdadera inclusión financiera, abordando las necesidades y limitaciones tanto desde la perspectiva de los proveedores de servicios como de los usuarios.

La noción de calidad en el contexto del acceso y uso de servicios implica una serie de características distintivas y fundamentales. Primero, la adecuación del producto a las necesidades específicas de los consumidores es crucial, lo que implica una personalización y adaptabilidad de los servicios ofrecidos para satisfacer diversas necesidades y preferencias. Esto no solo incrementa la relevancia del servicio, sino que también mejora la experiencia del usuario.

Además, la variabilidad en la oferta de servicios es otro aspecto esencial. Esto se refiere a la disponibilidad de una amplia gama de opciones y alternativas que permiten a los usuarios elegir lo que mejor se adapte a sus circunstancias individuales y requerimientos financieros.

La regulación y la supervisión constituyen otro pilar fundamental en la calidad del acceso y uso de servicios. Estas prácticas aseguran que las operaciones se lleven a cabo dentro de un marco legal y ético, protegiendo tanto a los proveedores de servicios como a los usuarios. Una regulación eficiente y una supervisión rigurosa son indispensables para mantener la integridad y la confianza en el sistema.

Finalmente, la protección del consumidor es un aspecto vital. Esto implica garantizar la seguridad de los usuarios frente a prácticas injustas o fraudulentas y asegurar que tengan acceso a información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos. La protección del consumidor no solo fomenta la confianza en el sistema, sino que también contribuye a una experiencia de usuario más segura y satisfactoria. En conjunto, estos elementos son cruciales para proporcionar un acceso y uso de servicios de alta calidad, lo cual es fundamental para la satisfacción y el bienestar del usuario.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

### **2.1. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación**

Según Hernández & Mendoza (2018) la investigación, es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, el primero, permitiendo utilizar teorías sobre calidad de servicio y la inclusión financiera con el propósito de comprender la relación de estas en cajeros corresponsales de las entidades bancarias, mientras, el segundo, consolida los fenómenos investigados para relacionar las causas con las teorías, probando así las hipótesis planteadas.

Según Hernández & Mendoza (2018) la investigación ha considerado un diseño no experimental, transeccional, descriptivo, correlacional, el primero asegura que no manipularán ni una de las variables, la segunda, estableciendo un tiempo único y momento determinado, el tercero, facilitar la descripción de las características de las variables y, el cuarto, permitiendo determinar la relación entre la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque 2021

### **2.2. Variables, Operacionalización**

Variable independiente: Calidad de servicio

Variable dependiente: Inclusión financiera

### **2.3. Población, muestreo y muestra**

#### **2.3.1. Población**

La población fue infinita, debido a que no se tiene determinado el número exacto de emprendedores que cuentan con negocios propios y con cajeros corresponsales.

### **2.3.2. Muestreo (Tipo de muestreo - criterios de selección)**

Muestreo no probabilístico no aleatorio.

Criterios de inclusión: Aquellos que manejen montos y movimientos por encima de los S/ 1000.00 soles diarios.

Criterios de exclusión: Aquellos que no tengan más de un año en funcionamiento.

### **2.3.3. Muestra**

Para la selección de la muestra en este estudio, se aplicó una fórmula diseñada para poblaciones infinitas. Esto se basó en establecer un nivel de confianza del 95%, lo cual implica que se espera que en 95 de cada 100 muestras, los resultados reflejen fielmente las características de la población total. Además, se estableció un margen de error del 5%, lo que indica una aceptable variabilidad en los resultados de la muestra respecto a la población real. En consecuencia, el tamaño de la muestra calculado fue de 384 clientes. Este tamaño de muestra se considera adecuado para obtener resultados representativos y confiables, permitiendo así realizar inferencias precisas sobre las características o comportamientos de la población en estudio, manteniendo un equilibrio entre precisión estadística y eficiencia en la recolección de datos.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Técnicas es la encuesta: Se aplicó esta técnica con la finalidad de determinar la relación entre la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque 2021.

Instrumento es el cuestionario: Se diseñaron ítems relacionados a la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de los bancos.

## **2.4. Procedimientos de análisis de datos**

Se diseñó un cronograma y protocolo para abordar a cada emprendedor en su local, y se pueda tener un rápido consentimiento para aplicar el instrumento, fijando día y hora; para luego procesar depurando aquellos cuestionarios que no cumplan con lo proyectado y trabajar posteriormente en el programa estadístico SPSS diseñando tablas y figuras para su análisis e interpretación.

## **2.5. Criterios éticos**

Según Hernández & Mendoza (2018), son:

- a) Responsabilidad: Se tomaron las medidas necesarias para lograr eficiencia en el manejo de los recursos y en las acciones específicas.
- b) Honestidad: Se priorizó los intereses de todos los emprendedores y con transparencia.
- c) Confidencialidad: Cuidamos el nombre de cada emprendedor.

## **2.6. Criterios de Rigor científico**

Hernández y Mendoza (2018) enfatizaron en su investigación la importancia de adherirse a criterios esenciales para garantizar la calidad y la objetividad del estudio. Ellos subrayaron la necesidad de utilizar métodos científicos y estadísticos rigurosos para la validación de los resultados. Este enfoque metodológico busca minimizar cualquier posibilidad de sesgo o influencia subjetiva por parte del investigador, asegurando así que las conclusiones sean el reflejo fidedigno y no sesgado de los datos recolectados. La intención es establecer un marco de investigación en el que las suspicacias y tendencias personales del tesista no tengan cabida, contribuyendo a la integridad y la fiabilidad de los hallazgos obtenidos.



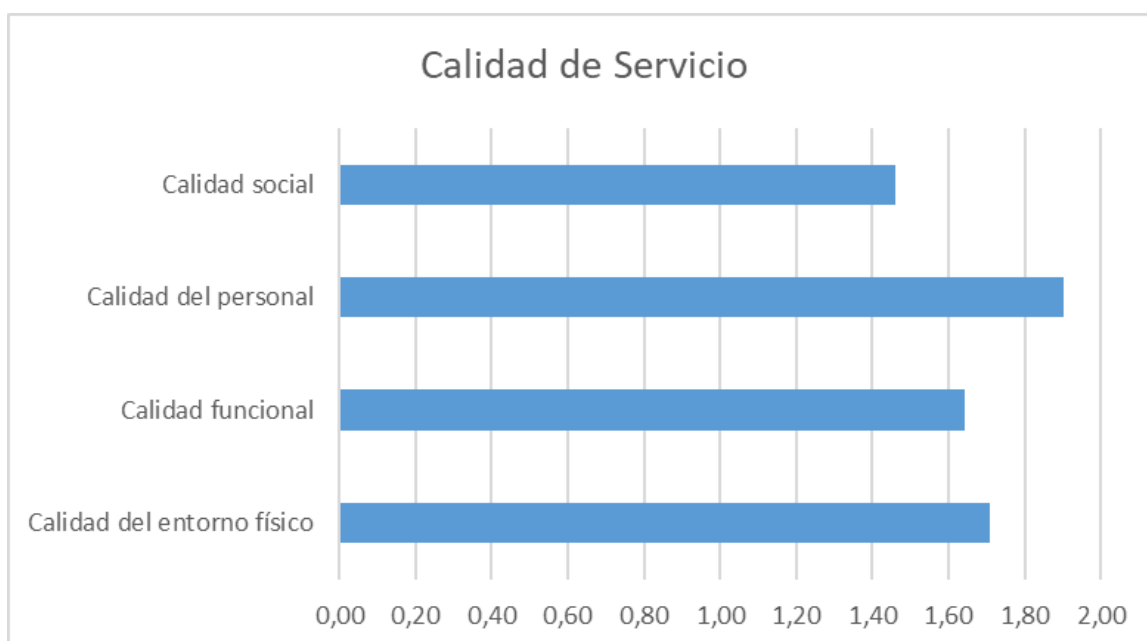
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados según objetivos

##### Resultados descriptivos

**Figura 1**

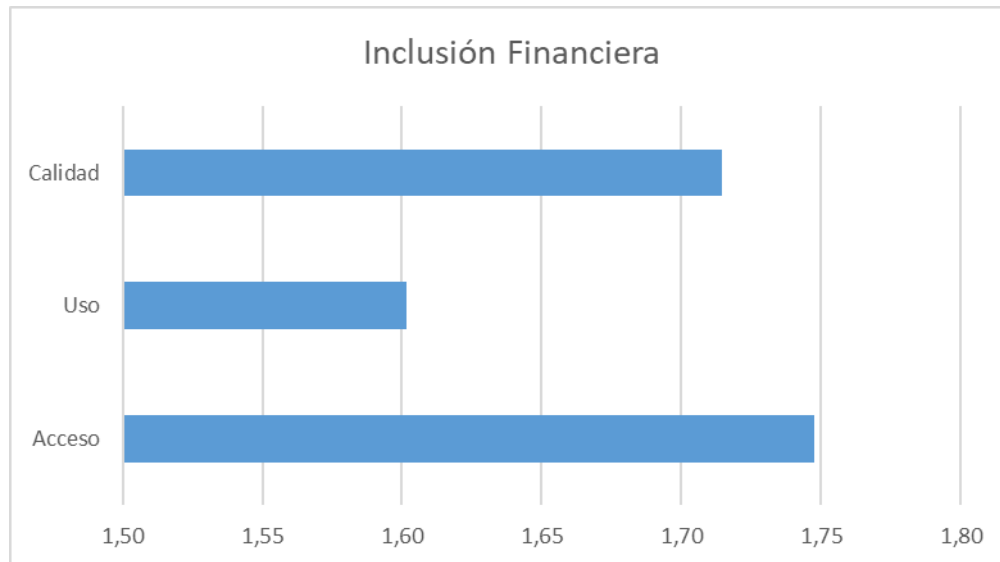
*Calidad de servicio*



Se evidencia en la figura 01 un bajo puntaje en las 04 dimensiones porque los clientes consideran que las condiciones ambientales y de limpieza de los agentes bancarios no son adecuadas. Además, las condiciones de diseño y de servicios no son lo que los clientes esperan. Por otro lado, suelen esperar mucho tiempo en los agentes bancarios y no siempre ofrecen variedad en los servicios. Asimismo, el personal no siempre muestra disposición de ayuda y empatía hacia los usuarios. También, consideran la poca seguridad de estos agentes y las escasas actividades de estos agentes relacionados a la ética y responsabilidad social.

**Figura 2**

*Inclusión financiera*



En la figura 02 se evidencia un bajo puntaje en las tres dimensiones de la inclusión financiera porque no siempre acceden fácilmente a los servicios y productos ofrecidos por los agentes bancarios; además, los servicios que ofrecen no se ajustan a los requerimientos de los usuarios, mostrando insatisfacción. Asimismo, perciben que no son seguros el uso de sus servicios; por lo tanto, no usan constantemente los servicios. Por otro lado, no se encuentran satisfechos con la protección del consumidor y las facilidades de pago.

**Tabla 1**

*Correlación entre la calidad de servicio y la inclusión financiera*

	CALSER	INCFINAN
Rho de Spearman	1,000	<b>,785**</b>
Coefficiente de correlación		0,000
Sig. (bilateral)		0,000
N	384	384

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

En la tabla 01 se evidencia que existe relación entre las variables porque el nivel de significancia fue de 0,000 (menor a 0,05); asimismo, el grado de correlación fue positiva alta (0,785); por lo tanto, queda evidenciado que, a mayor calidad de servicio, mayor inclusión financiera; es decir, a medida que los clientes perciban un óptimo servicio por parte de la

entidad bancaria, querrán involucrarse y usar los servicios de los agentes bancarios debido a sus múltiples beneficios.

**Tabla 2**

*Correlación entre la calidad de servicio y las dimensiones de la inclusión financiera*

			Acceso	Uso	Calidad
Rho de Spearman	CALSER	Coefficiente de correlación	<b>,678**</b>	<b>,366**</b>	<b>,846**</b>
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
		N	384	384	384

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

Se evidencia correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la dimensión acceso (sig. 0,00;  $r= 0,678$ ); esto significa que, los clientes usarán los servicios y productos de los agentes bancarios, a medida que el servicio de la entidad bancaria sea óptimo. Asimismo, se evidencia correlación positiva baja entre la calidad de servicio y el uso (sig. 0,00;  $r= 0,366$ ) porque los clientes utilizarán con frecuencia los servicios a medida que la institución financiera cumpla con sus necesidades y esta se caracterice por su alta eficiencia en todos los aspectos. Igualmente, se evidenció correlación positiva alta entre la calidad de servicio y el personal (sig. 0,00;  $r= 0,846$ ), ya que los usuarios estarán satisfechos con el banco a medida que la empresa demuestre ser competitiva y realice mejoras constantes dentro del contexto de cumplir con las expectativas de los diversos tipos de clientes.

### **3.3. Discusión de resultados**

Cabe señalar que, primero se discutirán los hallazgos descriptivos para comprender mejor las variables por separados; luego, se discutirán los resultados correlacionales para dar respuesta a los objetivos planteados:

En los resultados descriptivos se evidenció una baja calidad de servicio y sus dimensiones. Sin embargo, en el estudio de Mendoza y Ramos (2020) encontraron que la mayoría (94,75%) se sentían satisfechos con el servicio; asimismo, Widodo et al. (2019) evidenciaron un nivel de calidad de servicio bueno debido a la fiabilidad y la calidad de la interacción. Igualmente, López (2021) encontró que los clientes confían en el servicio.

También, Ccolque y Payehuanca (2019), encontraron que la mayoría de los usuarios se sentían satisfechos (63, 24%) con el servicio. Del mismo modo, Sofyan et al. (2020) hallaron que los clientes estaban satisfechos, aunque se necesita una mejora continua para garantizar el uso adecuado de la tecnología de la información (banca electrónica) y alta capacidad para responder a los problemas, quejas y ser empáticos.

Además, Khanduri (2021) encontró un alto nivel de calidad de servicio (95,22%), porque el banco se caracterizaba por ser empático y tremenda calidad del manejo personal. Por lo tanto, es clave trabajar en acciones de mejora y cumplir las expectativas de los usuarios. Además, se debe trabajar en las dimensiones calidad del entorno físico, funcional, del personal y social (Brady & Cronin, 2001), porque son consideradas claves para todos los bancos.

Por otro lado, se evidenciaron bajos puntajes en la inclusión financiera y sus dimensiones. Del mismo modo, Naumenkova et al. (2019) resaltaron la necesidad de adherirse a los principios básicos de la inclusión financiera digital para regular las actividades de las instituciones financieras y sus agentes en la provisión digital de servicios financieros, fortalecer el control regulatorio sobre el uso de productos y sistemas de servicios financieros innovadores, y proteger los derechos de los consumidores de servicios financieros. En su análisis detallado, Boitano y Abanto (2020) identificaron que la concentración de las entidades bancarias constituye la variable más determinante en el contexto de la inclusión financiera. Este factor resalta cómo la distribución y el alcance de los servicios bancarios afectan directamente la capacidad de los individuos para acceder a los servicios financieros. El estudio también aborda la dinámica del impacto tecnológico en este ámbito, señalando que, aunque inicialmente la tecnología contribuye positivamente a la inclusión financiera, su efecto se está viendo mermado con el tiempo.

La causa de este declive se relaciona con la implementación ineficiente de tecnologías financieras, junto con un conocimiento limitado sobre cómo aprovechar estas tecnologías de manera efectiva, particularmente en regiones aisladas del país. Esto sugiere que, a pesar de los avances tecnológicos, existen barreras significativas en términos de educación tecnológica y acceso a recursos que impiden su plena utilización. Por tanto, los autores subrayan la necesidad urgente de mejorar tanto la infraestructura tecnológica como

la capacitación en habilidades digitales para fomentar una inclusión financiera más integral y sostenible. Este enfoque integrado podría, en última instancia, conducir a una mayor equidad y eficiencia en el sistema financiero, beneficiando especialmente a las comunidades menos conectadas y más marginadas.

Al respecto, Zohdi (2018) refieren que las entidades financieras podrían enfrentar diferentes tipos de desafíos, como la regulación y el alcance de los clientes, en ausencia de márgenes rentables, siendo esencial trabajar en estrategias de mejora. Mientras que, Owen y Pereira (2018) en su estudio hallaron que una mayor concentración de la industria bancaria está asociada con un mayor acceso a cuentas de depósito y préstamos, siempre que el poder de mercado de los bancos sea limitado. Además, se evidenció de que los países en los que las regulaciones permiten a las instituciones financieras participar en un ámbito más amplio de actividades también se caracterizan por una mayor inclusión financiera.

Según el objetivo general, se encontró relación positiva alta entre las variables ( $p=0,000$  y  $\rho =0,785$ ), porque a mayor calidad de servicio mayor inclusión financiera. Del mismo modo, Granados (2017) encontró que la inclusión financiera ha aumentado debido a los nuevos productos y servicios financieros. De la misma manera, Vázquez y Díaz (2020) encontraron una alta inclusión financiera porque los clientes desarrollan sin complicaciones sus operaciones principales, esto demuestra el buen servicio que ofrece la entidad bancaria. Asimismo, Doig (2018) encontró que el uso de corresponsables se relaciona con la inclusión financiera.

Además, Acosta et al (2018) mencionaron que la inclusión es una meta trascendental, los emprendimientos de corresponsales tienen que estar motivados para que los aspectos de responsabilidad social se evidencien y propiciar un mayor incremento del CNB en concordancia del apoyo al emprendedor ecuatoriano. Al respecto, Khanduri (2021) encontró una alta calidad de servicio, después de haber aplicado un programa de inclusión financiera. Por lo tanto, es esencial que, los bancos brinden una buena calidad de servicio y se enfoquen en los principales elementos para que los usuarios estén satisfechos (Widodo et al., 2019).

Por último, según los objetivos específicos, se demostró que la calidad de servicio influye en las dimensiones acceso, uso y calidad de la inclusión financiera. Del mismo modo,

Ordóñez et al (2020) demostraron la importancia de las estrategias como la innovación y la inclusión de modelos empresariales y aceptando desafíos. Además, Zohdi (2018) resaltó lo fundamental de ofrecer un acceso económico al servicio sin grandes inversiones por parte de los bancos, y mantener un alto nivel de servicio para generar confianza e impulsar la adopción. Al respecto, Acosta et al (2018) mencionó que la inclusión es una meta clave, los emprendimientos de corresponsales tienen que estar motivados para que los aspectos de responsabilidad social se evidencien y propiciar un mayor incremento del CNB en concordancia del apoyo al emprendedor. Asimismo, Salazar et al (2017) concluyeron la necesidad del acceso para aumentar el nivel de inclusión financiera y contar con diferentes posibilidades de crecimiento junto a las innovaciones tecnológicas. Por ello, es clave ofrecer a los clientes seguridad en las transacciones y beneficios.

En conclusión, se puede decir que en la era actual de exposición de clientes muy alta y preferencias cambiantes posteriormente, los bancos tienen una tarea muy exigente para lograr la máxima satisfacción del cliente. Por lo tanto, sería muy importante que cualquier banco tuviera un personal comprensivo y consciente con una personalidad agradable y empática. Un banco sostendría su crecimiento y sus clientes si sigue las expectativas de los usuarios y abordan de manera cercana y rápida cualquier problema relacionado con los mismos.

#### IV. CONCLUSIONES

1. En los resultados descriptivos se encontró un bajo promedio en las dimensiones de la calidad de servicio; es decir, la calidad del entorno físico (1,71), la calidad funcional (1,64), calidad del personal (1,90) y calidad social (1,46). Asimismo, se encontró un bajo puntaje en las tres dimensiones de la inclusión financiera: acceso (1,75), uso (1,60) y calidad (1,71).
2. Se encontró correlación positiva de intensidad alta entre la calidad de servicio y la inclusión financiera (0,000,  $r= 0,785$ ); esto implica que a medida que los usuarios reciban un servicio óptimo, éstos desearán involucrarse y usar los servicios de los agentes bancarios debido a sus múltiples beneficios.
3. Se halló correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la dimensión acceso (sig. 0,00;  $r= 0,678$ ); esto implica que los usuarios querrán usar los servicios y productos de los agentes bancarios, a medida que el servicio de la entidad bancaria sea óptimo.
4. Se halló correlación positiva de intensidad baja entre la calidad de servicio y el uso (sig. 0,00;  $r= 0,366$ ), porque los clientes utilizarán con frecuencia los servicios a medida que la institución financiera se caracterice por su alta eficiencia en todos los aspectos.
5. Por último, se encontró correlación positiva de intensidad alta entre la calidad de servicio y el personal (sig. 0,00;  $r= 0,846$ ), ya que los usuarios estarán satisfechos con el banco a medida que la empresa realice acciones mejoras para cumplir con sus requerimientos.

## **V. RECOMENDACIONES**

1. Los bancos deben realizar encuestas periódicas para comprender las necesidades financieras de sus clientes. Además, permitir que éstos proporcionen comentarios sobre los productos del producto y cómo mejorar la calidad de servicio.
2. Los bancos deberían centrarse más en productos que deberían simple, asequible y debe tener una gran utilidad. La entidad financiera debe comprobar con frecuencia si los productos son realmente utilizados por el cliente de manera eficaz, si no debe analizar las razones.
3. Ofrecer diversos productos y servicios financieros, y ampliarlos con el propósito de cumplir las necesidades y demandas de los emprendedores que cuentan con negocios propios y con cajeros corresponsales.
4. Cumplir las expectativas de los clientes a través de la implementación de diferentes estrategias, ofrecer diversas facilidades a los clientes y desarrollar una experiencia de cliente verdaderamente omnicanal.
5. Capacitar continuamente a los colaboradores de la institución financiera para ofrecer un mejor servicio a los usuarios y se lleven una grata experiencia; de manera que, demuestren satisfacción no solo con los servicios o productos.



## REFERENCIAS

- Abel, S. et al. (2018). A Review of Determinants of Financial Inclusion. *International Journal of Economics and Financial Issues*. 8(3), 1-8. <https://www.proquest.com/openview/14ab3dad2a8024c379011eae0d0bf8aa/1?pq-origsite=gscholar&cbl=816338>
- Acosta, M. et al. (2018). Modelo de negocio de inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 263-268 <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n3/2218-3620-rus-10-03-263.pdf>.
- Alignet. (2017). *¿Qué operaciones podemos realizar en los cajeros corresponsales?* Obtenido de <https://www.alignet.com/que-operaciones-podemos-realizar-en-los-cajeros-corresponsales/>
- Arellano, R. (2020). *Perú: El país más empresario del mundo*. Lima: Quad Graphics Perú S.A.
- Arráiz, I, & Gallagher, T. (2020). *Agentes bancarios, en la vanguardia de la inclusión financiera*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/bidinvest/es/agentes-bancarios-en-la-vanguardia-de-la-inclusion-financiera/?platform=hootsuite>
- Arregui, R. et al. (2020). *Inclusión financiera y desarrollo. Situación actual, Retos y desafíos de la banca*. Guayaquil: Universidad Espíritu Santo.
- Beck, T. & De la Torre, A. (2007). The Basic Analytics of Access to Financial Services. *Financial Markets, Institutions & Instruments*, 16(2), 79-117. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0416.2007.00120.x>
- Bolaños, J. et al. (2020). Uso de canales transaccionales y creaciones funcionales en la Banca 4.0 de la ciudad de Palmira. 82-97.
- Boitano, G. & Abanto, D. (2020). Challenges of financial inclusion policies in Peru. *Revista Finanzas y Política Económica*, 12 (1), 89-117 <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v12.n1.2020.3177>
- Brady, M. & Cronin, J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Carballo, I. & Bartolini, M. (2020). Pagos digitales para la inclusión financiera de poblaciones vulnerables en Argentina: un estudio empírico en comerciantes del barrio

- Padre Carlos Múgica (ex villa 31-31 bis) de la ciudad Autónoma DE Buenos Aires. *Revista Económica La Plata, Vol. LXVI, Nro. 1*, 169-247.
- Carballo, I. E., & Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech and financial inclusion: the cases of Mexico, Chile, and Perú. *Revista CEA*, 5(10), 11–34  
<https://doi.org/10.22430/24223182.1441>.
- Ccolque, L. & Payehuanca, M. (2019). *La calidad de servicio de los agentes Multired, Arequipa 2019*. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2722/Lino%20Ccolque\\_Milagros%20Payehuanca\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2722/Lino%20Ccolque_Milagros%20Payehuanca_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chauvet, L., & Jacolin, L. (2017). Financial Inclusion, Bank Concentration, and Firm Performance. *World Development*, 97, 1–13.  
<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2017.03.018>
- Center for Financial Inclusion (CFI). (2009). *Financial Inclusion: What's the Vision?* Boston: CFI.
- Centurión, A. & Mendoza, G. (2015). *Impacto de la actividad de corresponsalía bancaria en las microempresas que operan como agente BCP en la región Lambayeque*. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/145/1/TL\\_CenturionMendozaAlejandra\\_MendozaTapiaGasvelly.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/145/1/TL_CenturionMendozaAlejandra_MendozaTapiaGasvelly.pdf)
- Doig, C. (2018). *Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15230/Doig\\_VCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15230/Doig_VCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gestión. (2019). *Hitos que marcaron la evolución de la banca peruana desde los 90 hasta la actualidad*. Obtenido de <https://gestion.pe/fotogalerias/hitos-marcaron-evolucion-banca-peruana-90-actualidad-267922-noticia/?ref=gesr>
- González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25 (1), 113 - 135  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>.
- Granados, J. (2017). *Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión financiera en la región Junín– El caso del Banco de la Nación Macro Región III*

- Huancayo*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú].  
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/4186>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hennings, J. (2016). *Impacto de la actividad agente corresponsal de la banca en la microempresa de Lima*. Obtenido de [http://investigacion.contabilidad.unmsm.edu.pe/archivospdf/XIXTaller/26.08.2016/06-Julio\\_Hennings.pdf](http://investigacion.contabilidad.unmsm.edu.pe/archivospdf/XIXTaller/26.08.2016/06-Julio_Hennings.pdf)
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw-Hill Education.
- Khanduri, S. (2021). Service Quality Analysis of Banks in Rajasthan Post Financial Inclusion Program. *Wseas transactions on business and economics*.18,396-401.  
<http://dx.doi.org/10.37394/23207.2021.18.40>
- López, C. (2021). *Calidad del servicio de los agentes del Banco de la Nación, y su propuesta para mejorar la atención al usuario, en el distrito de Tumbes, 2021*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23665/ATENCION\\_A\\_L\\_USUARIO\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_LOPEZ\\_BALLADARES\\_CARLOS\\_DANIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23665/ATENCION_A_L_USUARIO_CALIDAD_DE_SERVICIO_LOPEZ_BALLADARES_CARLOS_DANIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, C. & Ramos, Y. (2020). Evaluación de la calidad del servicio con la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos en el sector bancario. *Ciencias técnicas y aplicadas Vol. 6, núm. 3*, 950-966.
- Naumenkova, S. et al. (2019). Digital financial inclusion: evidence from Ukraine. *Investment Management and Financial Innovations*, 16, 194-205.  
[http://dx.doi.org/10.21511/imfi.16\(3\).2019.18](http://dx.doi.org/10.21511/imfi.16(3).2019.18)
- Naceur, M. et al. (2015). Can Islamic Banking Increase Financial Inclusion? (No. 15-31). *International Monetary Fund*. <http://www.imf.org/external/np/blog/nafida/081015.pdf>.
- Ocampo, F. et al. (2020). *La calidad de servicio en el canal de cajeros corresponsales en instituciones financieras en Lima Metropolitana y Callao*. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16574/OCAMPO\\_SOTOMAYOR\\_CALIDAD\\_FINANCIERAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16574/OCAMPO_SOTOMAYOR_CALIDAD_FINANCIERAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orazi, S. et al. (2019). Inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, vol.29 no.55, 181-204. <https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425>.

- Ordóñez, E. et al. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía* vol. 5, núm. 10, <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>.
- Owen, A. & Pereira, J. (2018). Bank concentration, competition, and financial inclusion. *Review of Development Finance*, 8(1), 1–17. <https://doi.org/10.1016/j.rdf.2018.05.001>
- Parasuraman, A. et al. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pérez, E. & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf)
- Ramírez, L. et al. (2017). *Plan estratégico para el desarrollo de los cajeros corresponsales del BCP 2014 – 2018*. Obtenido de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2070/Luz\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2070/Luz_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1)
- Ramos, J. (2017). Implicancia de los canales de acceso financiero en la expansión de los créditos de consumo en el Perú. *Quipukamayoc* 25(49), 65 DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v25i49.14280>.
- Roa, M. (2015). Financial Inclusion in Latin America and the Caribbean: Access, Usage and Quality. *Cemla Research Papers* 19. <https://n9.cl/3atae>
- Rust, R. & Oliver, R. (1994). Service quality: Insights and managerial implications from the frontier. *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, 1-19.
- Salazar, J. et al. (2017). Inclusión financiera y cohesión social en los municipios de México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, Vol. 12, No. 3, 45-66 <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423752095003.pdf>.
- Sofyan, A. et al. (2020). Attributes of islamic bank service quality: a survey to map metropolitan customer satisfaction. *International Journal of Business and Society*, 21 (2), 883-897 <https://doi.org/10.33736/ijbs.3300.2020>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2015). *Reglamento de canales complementarios de atención al público de las empresas del sistema financiero y de las empresas emisoras de dinero electrónico*. Obtenido de [https://intranet2.sbs.gob.pe/dv\\_int\\_cn/1576/v3.0/Adjuntos/4798-2015.pdf](https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1576/v3.0/Adjuntos/4798-2015.pdf)
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2019). *Perú: Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones*. Obtenido

de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Diciembre/CIIF-0001-di2019.PDF>

Vázquez, N. & Díaz, M. (2020). Evidencia teórico-práctica de la inclusión y educación financiera en México. *Revista de Economía y Sociedad*, 38-53  
<https://sitios.vtte.utem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2021/01/revista-chilena-de-economia-y-sociedad-vol14-n2-2020-Vazquez-Diaz.pdf>.

Widodo, A. et al. (2019). Assessing Service Quality of Bank using Combined SERVQUAL Scale and Importance-Performance Analysis: A Case Study. *2019 IEEE 6th International Conference on Industrial Engineering and Applications (ICIEA)*, 629-633. <https://doi.org/10.1109/IEA.2019.8714944>

Zohdi, K. (2018). Islamic Banking: A New Approach for Financial Inclusion. *International Journal of Economics and Finance*; 10 (7), [1https://doi.org/10.5539/ijef.v10n7p118](https://doi.org/10.5539/ijef.v10n7p118)

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala/Técnicas e instrumentos
Calidad de servicio	Es una evaluación de la calidad desde la percepción del usuario, comparando el servicio que esperan con las percepciones del servicio que reciben. (González, 2015)	Es desarrollo de calidad tanto del entorno físico, funcional, del personal, y social en el servicio que se brinda.	Calidad del entorno físico	Condiciones ambientales Condiciones de limpieza Condiciones de diseño Condiciones de servicios	Ordinal Encuesta Cuestionario
			Calidad funcional	Condiciones de producto Condiciones de precio Condiciones de acceso Condiciones de imagen	
			Calidad del personal	Condiciones técnicas Condiciones de seguridad Condiciones de empatía	
			Calidad social	Ética Responsabilidad social Posibilidad de usar los servicios y productos	
Inclusión financiera	Es una etapa en el que todos los individuos pueden usar y poseen acceso a un agregado determinado de servicios financieros de calidad, con precios asequibles, de forma beneficiosa y con decencia para los usuarios. (Center for Financial Inclusion – CFI, 2009)	Es el resultado del acceso, uso y calidad de los servicios que se brinda.	Acceso	Facilidad que se puede acceder a los servicios y productos Utilización segura	
			Uso	Regularidad y frecuencia, Adaptación del producto a las necesidades	
			Calidad	Variabilidad Regulación Supervisión Protección del consumidor	

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos		Técnicas e Instrumentos	
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque 2021?	Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque 2021.		<b>Técnicas:</b> Encuesta	
	Objetivos específicos Determinar la relación entre la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión acceso de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque 2021. Determinar la relación entre la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión uso de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque 2021. Determinar la relación entre la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión calidad de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque 2021. Hipótesis: Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque 2021.		<b>Instrumentos:</b> Cuestionario	
Tipo y Diseño de la Investigación	Población y muestra		Variables y dimensiones	
Básica Cuantitativo No experimental	Población:	Muestra	Variable independiente	Dimensiones
	Infinita	384	Calidad de servicio	Calidad del entorno físico Calidad funcional Calidad del personal Calidad social
			Variable dependiente	Dimensiones
			Inclusión financiera	Acceso Uso Calidad

### Anexo 3: Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25}{(0.0025)}$$

$$n = 384$$



## Anexo 4: Instrumentos

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO E INCLUSIÓN FINANCIERA

**0.- Totalmente de acuerdo; 1.- En desacuerdo; 2.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 3.- De acuerdo; 4.- Totalmente de acuerdo**

Indicadores	Ítem	0	1	2	3	4
Condiciones ambientales	Las condiciones de luz de los agentes bancarios son adecuadas al momento que desarrollo mis operaciones financieras					
Condiciones de limpieza	El control de la limpieza, olores y orden de los agentes bancarios es eficiente					
Condiciones de diseño	La distribución de los muebles (vitrinas, escritorios, avisos) y equipos electrónicos (POS), tanto en el interior como en el exterior de los agentes bancarios son adecuados					
Condiciones de servicios	El rendimiento en cuanto a capacidad de capital sobre el servicio ofrecido por los agentes bancarios es el esperado y apropiado El horario de atención del cajero corresponsal es el apropiado para la demanda de sus clientes					
Condiciones de producto	Los servicios ofrecidos por los agentes bancarios presentan una gran variedad y ventajas para el desarrollo de mis operaciones bancarias					
Condiciones de precio	El monto cero en comisión de los agentes bancarios es cumplido de forma correcta en el desarrollo de mis operaciones					
Condiciones de acceso	El tiempo de espera en los agentes bancarios es el esperado y satisfactorio en el desarrollo de mis operaciones bancarias					
Condiciones de imagen	La presencia y el cuidado del personal de los agentes bancarios es el apropiado a la hora que desarrollo mis operaciones bancarias					
Condiciones técnicas	La práctica habitual y los conocimientos de los operadores de los agentes bancarios promueve un adecuado servicio					
Condiciones de seguridad	El personal de los agentes bancarios es competitivo en el desarrollo de mis operaciones bancarias					
Condiciones de empatía	El personal de los agentes bancarios muestra su predisposición de ayuda al cliente					
Ética	Las actividades operadas por los agentes bancarios crean legitimidad y credibilidad social					
Responsabilidad social	En el contexto de crisis sanitaria por Covid 19, los agentes bancarios estuvieron a la altura para motivar y lograr la diferenciación					

Posibilidad de usar los servicios y productos	Tuve la posibilidad de acceder a los servicios que ofrece los agentes bancarios							
Facilidad que se puede acceder a los servicios y productos	Pude acceder a los servicios de los agentes bancarios con facilidad							
	Los servicios que ofrecen los agentes bancarios se ajustan a mis necesidades							
Utilización segura	Utilizo de forma segura los servicios de los agentes bancarios de manera eficiente							
	Utilizo los servicios de los agentes bancarios de manera efectiva							
Regularidad y frecuencia	Hago uso de los servicios de los agentes bancarios con mucha frecuencia							
Adaptación del producto a las necesidades	Estoy satisfecho con los servicios que ofrecen los agentes bancarios							
	Estoy satisfecho con la adaptabilidad de los agentes bancarios a mis necesidades							
Variabilidad	Estoy satisfecho con la variedad de servicios que me ofrece los agentes bancarios							
Regulación	Estoy satisfecho con la regulación de los servicios que existe para los agentes bancarios							
	Estoy satisfecho con la supervisión de los servicios que se realiza en los agentes bancarios							
Supervisión	Estoy satisfecho con la regulación que se le hacen a los agentes bancarios por los servicios que ofrece							
	Estoy satisfecho con la protección del consumidor de servicios financieros por los agentes bancarios							
Protección del consumidor	Estoy satisfecho con las facilidades que ofrece los agentes bancarios para pagar, por ejemplo, los préstamos (créditos), entre otros pagos							

## Anexo 5: Validación de Instrumentos

### GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

#### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Hugo Espinoza Rodríguez

Centro laboral: INCENTIVA PERU SAC

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado: Doctor

Mención: Doctor en Administración

Institución donde lo obtuvo: Universidad Cesar Vallejo

Otros estudios:

#### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

#### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				X	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la					X

contaminación de las respuestas (control de sesgo)					
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				x	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
<b>Puntaje parcial</b>				<b>8</b>	<b>65</b>
<b>Puntaje total</b>	<b>73</b>				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....97.3%

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario

## 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Dr. HUGO ESPINOZA RODRIGUEZ identificado con DNI. N° 18138285 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1...Shirley Ena Alday Maguiña, en la investigación denominada: "Calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque"



.....  
Dr. HUGO ESPINOZA RODRIGUEZ

DNI: 18138285

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Edgar Roland Tuesta Torres

Centro laboral: Universidad Señor de Sipán

Título profesional: Contador Público

Grado: Doctor

Mención: Doctor en Educación

Institución donde lo obtuvo: Universidad Señor de Sipán

Otros estudios:

Mg. Docencia Universitaria

MBA Executive

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					<b>X</b>
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					<b>X</b>
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)				<b>X</b>	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					<b>X</b>
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)				<b>X</b>	
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				<b>X</b>	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				<b>X</b>	

8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)			X		
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				X	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				X	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				X	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				X	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>			<b>3</b>	<b>32</b>	<b>30</b>
<b>Puntaje total</b>			<b>65</b>		

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100= 87 %

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

#### 5. Conclusión general de la validación y sugerencias

En coherencia con el nivel de validación alcanzado **SI** esta **APTO** para su aplicación el cuestionario.



## 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Dr. EDGARE ROLAND TUESTA TORRES identificado con DNI. N°16432818 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1...Shirley Ena Alday Maguiña, en la investigación denominada: "Calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque"



Dr. Edgar Roland Tuesta Torres  
Director de Acreditación y Calidad Institucional  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.





contaminación de las respuestas (control de sesgo)					
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				X	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				X	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)				X	
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				X	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				X	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				X	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>	<b>61</b>				
<b>Puntaje total</b>	<b>81</b>				

*Nota:* Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** : Cuestionario aceptable

## 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Heredia Llatas Flor Delicia, con DNI. N°41365424

certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1. Shirley Ena Alday Maguiña en la investigación denominada: "Calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el distrito de Lambayeque"



.....  
Firma del experto

Dr Heredia Llatas Flor Delicia

DNI: 41365424

## Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos

**Tabla 3**  
*Confiabilidad*

<b>Calidad de servicio</b>	0.956
<b>Inclusión financiera</b>	0.853

## Anexo 07: Acta de Originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE TESIS

Yo, ALFREDO CARLOS MANUEL RENDON ALVARADO, docente de la Escuela de Posgrado - USS y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 447-2021/EPGUSS-USS, del estudiante ALDAY MAGUÑA SHIRLEY ENA, titulada “CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CAJEROS CORRESPONSALES Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE UNA ENTIDAD BANCARIA EN EL DISTRITO DE LAMBAYEQUE” de la Maestría EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 18%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que, concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N°221-2019/ PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

CHICLAYO, 21 DE DICIEMBRE DE 2023

  
MS. ALFREDO CARLOS MANUEL RENDON ALVARADO

DNI N° 70083765