



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"PRODUCTOS BANCARIOS Y SU INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO PICHINCHA, EN LA CIUDAD DE ICA, 2022"

Presentado por:

SHIMABUKURO CÁRDENAS OMAR JOE

De la **MAESTRÍA EN ECONOMÍA** mención **FINANZAS**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 4%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 02 de octubre de 2024

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO



Dr. LUIS ALBERTO PECHO TATAJE
Director (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ECONOMÍA

MENCION FINANZAS



TESIS

Productos bancarios y su inclusión financiera en la entidad
financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022

Línea de investigación:

Sociedad, desarrollo sostenible y políticas públicas y ambientales

PRESENTADO POR:

Shimabukuro Cárdenas Omar

GRADO ACADEMICO A OBTENER: MAESTRO

Ica – Perú

2026

DEDICATORIA

A mis padres, quienes con su amor y apoyo incondicional han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza a lo largo de este arduo pero gratificante camino académico.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por su inquebrantable apoyo emocional y motivación constante. Gracias por ser mi pilar fundamental en cada etapa de este desafío académico.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	15
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN.....	62
V. CONCLUSIONES	63
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
VII. ANEXOS.....	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable (X): Productos bancarios	12
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable (Y): Inclusión financiera.....	14
Tabla 3 ¿Cree que es esencial disponer de un crédito empresarial?	18
Tabla 4 ¿Considera fundamental tener la opción de acceder a una tarjeta de crédito?	19
Tabla 5 ¿Con qué periodicidad accede a un crédito de reunión entre varios?	20
Tabla 6 ¿Cree que esta entidad tiene un coste de financiación bajo en contraste con otras?.....	21
Tabla 7 ¿Considera que utiliza la máquina para sacar dinero?	22
Tabla 8 ¿Considera confiable la actividad de la máquina para sacar y depositar efectivo?	23
Tabla 9 ¿Considera confiable el manejo de la máquina para sacar y depositar efectivo?	24
Tabla 10 ¿Cree que la posibilidad de manejar la cuenta bancaria para recibir depósitos y continuar con el negocio?	25
Tabla 11 ¿Cree que puede utilizar una cuenta bancaria mancomunada en la administración de su asociación o comunidad?	26
Tabla 12 ¿Cree que hay sucursales para la apertura una cuenta bancaria?.....	27
Tabla 13 ¿Piensa que hay que abrir una cuenta bancaria con alguna persona del entorno?	28
Tabla 14 ¿Cree que los intereses que paga el banco por los fondos de reserva son atractivos?	29
Tabla 15 ¿Cree que, si tiene facilidad para ahorrar, puede pedir un crédito?.....	30
Tabla 16 ¿Considera que, en caso de que demuestre capacidad de ahorro, puede solicitar un crédito?.....	31
Tabla 17 ¿Usted realiza con regularidad recarga en su teléfono?	32
Tabla 18 ¿Piensas en hacer pagos a plazos en diferentes bancos, debido a la velocidad?	33
Tabla 19 ¿Con qué periodicidad efectúa pagos en ventanilla para la adquisición virtual?	34
Tabla 20 ¿Con qué periodicidad efectúa operaciones de compensación desde el exterior?	35
Tabla 21 ¿Con determinada periodicidad opera con dólares?	36
Tabla 22 ¿Considera usted manejar continuamente los pagos de los tributos o impuestos?	37
Tabla 23 ¿Cree que en el banco puede efectuar algún cambio monetario?.....	38
Tabla 24 ¿Cree que podría tener una cuenta bancaria?	39
Tabla 25 ¿Usted cree que podría tener un préstamo individual?	40
Tabla 26 ¿Ha obtenido un crédito del banco en alguna ocasión?	41
Tabla 27 ¿Cree que puede obtener créditos para seguir trabajando?	42
Tabla 28 ¿Cree que dispone de los datos necesarios para solicitar el acceso a cualquier producto?	43
Tabla 29 ¿Cree que la consideración en ventanilla es cordial?	44
Tabla 30 ¿Con la mayor frecuencia ha desaprobado al personal del banco?	45

Tabla 31 ¿Cree que tiene todos los datos sobre los productos accesibles?	46
Tabla 32 ¿Cree que no es difícil utilizar las plataformas digitales del móvil?	47
Tabla 33 ¿Cree que la asistencia prestada está a la altura de sus exigencias?.....	48
Tabla 34 ¿Cree que los artículos del banco tienen grandes ventajas en contraste con otros?	49
Tabla 35 ¿Cuántas veces sugiere a sus familiares que utilicen los servicios del banco?	50
Tabla 36 ¿Con cuánta frecuencia envía dinero en efectivo a través del banco al resto del país?	51
Tabla 37 ¿Con cuánta frecuencia ha obtenido dinero en efectivo mediante órdenes de pago desde el interior del país?.....	52
Tabla 38 ¿Con cuánta frecuencia ha tratado de mantener efectivo en una cuenta bancaria en el banco?	53
Tabla 39 ¿Cree que conoce la realización de cambios monetarios por diversos medios electivos, cajeros automáticos, plataformas virtuales, especialistas?	54
Tabla 40 ¿Considera que maneja con regularidad los servicios para pagar el agua, la electricidad y el teléfono?	55
Tabla 41 ¿Cree que será fácil utilizar distintos métodos de pago a plazos o cobro diversos que dirigirse a un banco?	56
Tabla 42 ¿Cree que es más fácil obtener créditos de la gente que de un banco?.....	57
Tabla 43 Comprobación de Hipótesis General:	58
Tabla 44 Comprobación de Hipótesis Específica 1:	59
Tabla 45 Comprobación de Hipótesis Específica 2:	60
Tabla 46 Comprobación de Hipótesis Específica 3:	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 ¿Cree que es esencial disponer de un crédito empresarial?	18
Figura 2 ¿Considera fundamental tener la opción de acceder a una tarjeta de crédito?	19
Figura 3 ¿Con qué periodicidad accede a un crédito de reunión entre varios?.....	20
Figura 4 ¿Cree que esta entidad tiene un coste de financiación bajo en contraste con otras?	21
Figura 5 ¿Considera que utiliza la máquina para sacar dinero?.....	22
Figura 6 ¿Considera confiable la actividad de la máquina para sacar y depositar efectivo?.....	23
Figura 7 ¿Considera confiable el manejo de la máquina para sacar y depositar efectivo?.....	24
Figura 8 ¿Cree que la posibilidad de manejar la cuenta bancaria para recibir depósitos y continuar con el negocio?	25
Figura 9 ¿Cree que puede utilizar una cuenta bancaria mancomunada en la administración de su asociación o comunidad?	26
Figura 10 ¿Cree que hay sucursales para la apertura una cuenta bancaria?	27
Figura 11 ¿Piensa que hay que abrir una cuenta bancaria con alguna persona del entorno?	28
Figura 12 ¿Cree que los intereses que paga el banco por los fondos de reserva son atractivos?.....	29
Figura 13 ¿Cree que, si tiene facilidad para ahorrar, puede pedir un crédito?	30
Figura 14 ¿Considera que, en caso de que demuestre capacidad de ahorro, puede solicitar un crédito?.....	31
Figura 15 ¿Usted realiza con regularidad recarga en su teléfono?	32
Figura 16 ¿Piensas en hacer pagos a plazos en diferentes bancos, debido a la velocidad?.....	33
Figura 17 ¿Con qué periodicidad efectúa pagos en ventanilla para la adquisición virtual?	34
Figura 18 ¿Con qué periodicidad efectúa operaciones de compensación desde el exterior?	35
Figura 19 ¿Con determinada periodicidad opera con dólares?.....	36
Figura 20 ¿Considera usted manejar continuamente los pagos de los tributos o impuestos?	37
Figura 21 ¿Cree que en el banco puede efectuar algún cambio monetario?.....	38
Figura 22 ¿Cree que podría tener una cuenta bancaria?.....	39
Figura 23 ¿Usted cree que podría tener un préstamo individual?.....	40
Figura 24 ¿Ha obtenido un crédito del banco en alguna ocasión?.....	41
Figura 25 ¿Cree que puede obtener créditos para seguir trabajando?.....	42
Figura 26 ¿Cree que dispone de los datos necesarios para solicitar el acceso a cualquier producto?	43
Figura 27 ¿Cree que la consideración en ventanilla es cordial?	44
Figura 28 ¿Con la mayor frecuencia ha desaprobado al personal del banco?	45
Figura 29 ¿Cree que tiene todos los datos sobre los productos accesibles?	46
Figura 30 ¿Cree que no es difícil utilizar las plataformas digitales del móvil?.....	47
Figura 31 ¿Cree que la asistencia prestada está a la altura de sus exigencias?.....	48

Figura 32 ¿Cree que los artículos del banco tienen grandes ventajas en contraste con otros? ...	49
Figura 33 ¿Cuántas veces sugiere a sus familiares que utilicen los servicios del banco?	50
Figura 34 ¿Con cuánta frecuencia envía dinero en efectivo a través del banco al resto del país?	51
Figura 35 ¿Con cuánta frecuencia ha obtenido dinero en efectivo mediante órdenes de pago desde el interior del país?.....	52
Figura 36 ¿Con cuánta frecuencia ha tratado de mantener efectivo en una cuenta bancaria en el banco?	53
Figura 37 ¿Cree que conoce la realización de cambios monetarios por diversos medios electivos, cajeros automáticos, plataformas virtuales, especialistas?	54
Figura 38 ¿Considera que maneja con regularidad los servicios para pagar el agua, la electricidad y el teléfono?	55
Figura 39 ¿Cree que será fácil utilizar distintos métodos de pago a plazos o cobro diversos que dirigirse a un banco?	56
Figura 40 ¿Cree que es más fácil obtener créditos de la gente que de un banco?	57

RESUMEN

El estudio sostiene por objetivo Determinar cómo los productos bancarios se relacionan con la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022. La metodología es aplicada de tipo correlacional, descriptivo y transversal y de modelo no experimental; el cálculo fue de una muestra no probabilística de 378 usuarios de la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, aplicándose el análisis de documentos, lo que permitirá obtener datos de fuentes secundarias, ya sean libros, revistas como instrumento. Como resultado los productos bancarios se relacionan adecuadamente con la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

Palabras clave: Crédito, ahorro, servicios, calidad y acceso.

ABSTRACT

The objective of the study is to determine how banking products are related to financial inclusion in the Banco Pichincha financial institution, in the city of Ica, 2022. The methodology is applied in a correlational, descriptive and transversal type and with a non-experimental model; The calculation was from a non-probabilistic sample of 378 users of the financial institution Banco Pichincha, in the city of Ica, applying document analysis, which will allow data to be obtained from secondary sources, whether books or magazines as an instrument. As a result, banking products are adequately related to financial inclusion in the Banco Pichincha financial institution, in the city of Ica, 2022.

Keywords: Credit, savings, services, quality and access.

I. INTRODUCCIÓN

A. Planteamiento del problema

En el Perú existe una inclusión restringida que asumió una parte en perjuicio respecto de los más desprotegidos, en vista de que no cuentan a tiempo con la ayuda monetaria del Estado debido a los límites monetarios, e igualmente quedaron postergados en el acceso monetario debido a la ausencia de marcos probatorios distintivos para estos grupos desfavorecidos. Del mismo modo, en las circunstancias de la última crisis de bienestar, la población se vio separada del marco monetario y se vio restringida a no tener la opción de acceder a la ayuda social avanzada con prontitud.

La consideración monetaria se ha distinguido como un sistema que puede disminuir la escasez y aumentar las posibilidades de las zonas en donde no se da acceso. De esta manera, dentro de la administración de estrategias, se prescribe que el acceso al marco monetario por las personas en situación de debilidad debe ser ampliado para producir oportunidades potenciales de alcanzar los fines del progreso duradero, lo que contribuirá a la disminución de la escasez, el desarrollo de instrumentos de bienestar y asistencia social, el desarrollo de la formación, el desarrollo financiero, la disminución de los desequilibrios y el equilibrio de la orientación, entre otros. Las instituciones monetarias deberían organizar sus actividades teniendo en cuenta el aspecto monetario de la población desfavorecida que no tiene acceso al marco monetario. Consecuentemente, los productos financieros presentados por este sistema monetario deben establecer alguna vinculación en la consideración monetaria, poniendo a disposición de los ciudadanos desfavorecidos circunstancias de mejor calidad en los productos publicitados.

En la ciudad de Ica entidad financiera Banco Pichincha tiene demoras en el pago de los créditos y diferentes productos ofrecidos, así como demoras en el pago de los proveedores a través de los medios de ayuda, hay reclamos sobre las redes sociales, deficiencias en su estructura, cajeros automáticos que no funcionan por mucho tiempo. Una de ellas sería que la obtención de productos debería ser básica y rápida, prescindir de ciertas comisiones que no son ventajosas por cuanto degradan a los clientes del organismo, disponer de los componentes vitales para solventar las contingencias y evitarlas en el futuro, y corregir los errores con antelación para evitar percances.

La razón de la incorporación monetaria puede desarrollar aún más y añadir ayuda gubernamental a la disminución de la escasez, principalmente mediante la disminución de la debilidad de las familias que son pobres o que se han levantado de la necesidad. En particular, los productos bancarios pueden aliviar el efecto de las crisis negativas reduciendo la imprevisibilidad de los ingresos, contribuyendo a reducir los niveles de utilización y disminuyendo la posible necesidad de desinvertir

en formación o bienestar, que son un conjunto de acontecimientos en los procesos de supervivencia utilizados por numerosas familias desfavorecidas.

B. Antecedentes de la investigación

a. Antecedentes internacionales

1. Orazi et al. (2019), en su artículo de investigación “La inclusión financiera en América Latina y Europa”. En la revista Ensayos de Economía. Reus-España. El propósito consistió en desmenuzar la manera en que se reúnen las naciones latinoamericanas y europeas. La estrategia de investigación es el agrupamiento en varios niveles. Observamos la determinación de dos enormes grupos de naciones, con alta y baja consideración monetaria, y unos pocos grupos únicos adicionales, con grados provisionales de admisión y utilización de servicios monetarios. Aunque el conjunto de la elevada incorporación monetaria, formado por su mayor parte de las naciones europeas, ha sido homogéneo a largo plazo, el grupo de países latinoamericanos ha sido más potente. Aquellas naciones que han ejecutado estrategias coordinadas, en cuanto al avance y financiación de la incorporación monetaria, han tenido una historia superior a largo plazo.
2. Acosta, G. (2019), en su artículo de investigación “Responsabilidad social empresarial: inclusión financiera en el sistema bancario privado ecuatoriano”. En la revista Visión de futuro. Sangolquí-Ecuador. El propósito fue valorar la contraprestación monetaria en el marco financiero ecuatoriano a la vista de los informes de sustentabilidad de 2016. El método se enfocó en lo cuantitativo, su tipo se conformó por el descriptiva, pero su nivel se constituyó por el correlacional-trasversal y su diseño se adecuó con el no experimental. La prueba propone que, desde la Constitución de 2008, se ha venido gestando un clima administrativo e institucional favorable a la contraprestación monetaria. Por fin, durante 2016 hubo una evolución en la utilización y el grado de acercamiento hacia los servicios y productos monetarios.
3. Soria, J. (2018), en su tesis doctoral “Vinculación de seguros con productos bancarios y libre competencia”. Universidad de Murcia. Murcia-España. El propósito era decidir la conexión entre la protección de la conexión con los productos bancarios y la competencia libre. Su método se enfocó en lo cuantitativo y su nivel se constituyó por el correlacional. Las consecuencias de la revisión han mostrado una destreza potencial de formas de actuar entre los organismos de préstamos que finalmente buscan aprovechar lo que está sucediendo de beneficio para frustrar la mejora de la competencia exitosa en

el mercado de la protección. La elaboración de altos límites a la sección para diferentes contendientes no sólo ha cambiado fundamentalmente la construcción del mercado, sino que también ha hecho un sinfín de daños y perjuicios a los compradores que, debido a esta técnica de negocio, no pueden beneficiarse de los artículos de protección distribuidos por diferentes proveedores en circunstancias ordinarias graves.

b. Antecedentes nacionales

1. Magno, E. (2022), en su tesis maestría titulado “Productos bancarios y la inclusión financiera en una entidad financiera pública, San Juan de Lurigancho, 2022”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. El propósito era decidir la presencia de la conexión entre la contraprestación monetaria y los productos financieros en un Establecimiento Estatal situado en San Juan de Lurigancho-2022. El método se enfocó en lo cuantitativo, su tipo se conformó por el básica, pero su nivel se constituyó por el correlacional-trasversal y su diseño se adecuó con el no experimental. La población como el muestreo se basó por 167 participantes. La técnica y el instrumento se comprendió por la encuesta y el cuestionario. Los mecanismos respondieron a los lineamientos de la medida alfa de Cronbach. Tras su ejecución del estudio de campo y la adquisición sobre los resultados del estudio, estos afirmaron las conclusiones generales y explícitas propuestas, teniendo la opción de certificar que hay una significativa y positiva relación entre la consideración monetaria y los productos financieros, obteniendo un Rho de Spearman de 0,896, lo que significa que existen importantes puntos fuertes a favor.
2. Salas, C. (2022), en su tesis maestría titulado “Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación–Macro región V Arequipa, 2021”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. El fin fue estudiar la conexión entre los factores de progreso y la consideración monetaria en BN - Gran escala Local V Arequipa-2021. El método se enfocó en lo cuantitativo, su tipo se conformó por el básica, pero su nivel se constituyó por el correlacional-descriptivo-trasversal y su diseño se adecuó con el no experimental. La población como el muestreo se basó por 21 asesores. La técnica como su instrumento se comprendió por la encuesta y el cuestionario. Las pruebas de estimación demuestran que hay una conexión directa entre los coeficientes de progreso y la consideración monetaria, alcanzando un coeficiente Rho de Spearman de 0.507, mostrando una estimación $P.003 < .05$, decidiendo el grado de importancia entre los factores. Se observó

además que: el grado de importancia de los elementos de progreso introducidos por el Banco era elevado. Se constató igualmente que la incorporación monetaria llegó a un nivel medio. Se razonó que existe una conexión inmediata y crítica entre los elementos de logro y la incorporación monetaria en el BN.

3. Vargas, A. (2021), en su artículo de investigación “Inclusión financiera en Perú y Latinoamérica en tiempos del COVID-19”. Revista Quipukamayoc. Lima-Perú. El propósito era exhibir la significación de la consideración monetaria en el alivio de los impactos de la emergencia del Coronavirus. El método se enfocó en lo cuantitativo, su tipo se conformó por el básica, pero su nivel se constituyó por el correlacional y su diseño se adecuó con el no experimental. Debido a la evaluación, se demostró que las legislaturas han aliviado las consecuencias adversas de la pandemia con planes de apoyo y ayuda monetaria a la ciudadanía con dificultades por medio del marco monetario; no obstante, se espera que se trabaje en estrategias de desarrollo avanzadas para la ciudadanía y en la reducción de obstrucciones para trabajar con la infiltración de la consideración monetaria.
4. Rubio, E. (2019), en su tesis maestría titulado “Inclusión financiera y sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018”. Universidad César Vallejo. Tarapoto-Perú. El fin fue plantear la conexión con la consideración monetaria y la sobre obligación en individuos de la Copaco de Tarapoto-2018. El método se enfocó en lo mixto, su tipo se conformó por el básica, pero su nivel se constituyó por el correlacional-descriptivo-trasversal y su diseño se adecuó con el no experimental. La población como el muestreo se basó por 94 socios. La técnica como el instrumento se comprendió por la encuesta y el cuestionario. Se obtuvo como resultado que para la variable consideración monetaria en los individuos del Copaco 2018, el 64.89% con relación al grado de consideración monetaria en los individuos, no es alto, ya que la mayor parte de ellos imagina que el grado de incorporación monetaria es medio. El 18,09% demuestra que la consideración monetaria es baja y el 17,02 la valora como alta. En cuanto a la sobre obligación en individuos serviciales, durante 2018 es manifiesto que el 21,28% de los individuos tiene un grado de sobre obligación bajo, el 62,77% tiene un grado de sobre obligación medio y el 15,96% tiene un grado de sobre obligación elevado. Se razona que "existe conexión entre consideración monetaria y

sobre obligación en socios de Copaco de esta manera como la p estima es $0,045 < 0,05$, se desestima la conjetura inválida.

c. Antecedentes locales

El presente estudio no se encontró antecedentes locales en relación al tema.

C. Bases teóricas

Productos bancarios

De acuerdo con Soto, A. (2021) es la actividad financiera focalizada en el comercio mundial, efectuando, lo más importante, actividades a algunas naciones.

También, para Colino, S. (2021) entiende que se ordenan por diversas normas, entre las más reconocidas están las que aluden a las regulaciones de la contabilidad monetaria, como, de recursos, de riesgo, de inversión, de endeudamiento y servicios financieros. Los productos del pasivo incluirán la mayor parte de cuentas bancarias, individuales y legales, así como depósitos a plazo fijo, que se delegan a corto, medio y prolongado plazo.

Los productos bancarios, según el enfoque de Magno, E. (2022) es aquella que posee tres dimensiones entre las cuales tenemos el ahorro de entidades financieras, el crédito de entidades financieras y los servicios de entidades financieras que los fines singulares para llegar a las ventajas que ofrece. La función del marco monetario para las personas es valiosa para desarrollar aún más sus fondos considerando todo lo dado por las organizaciones bancarias o entidades formales.

Dimensiones de los Productos Bancarios

Crédito: El préstamo, están establecidos por los recursos que se proponen hacia los usuarios.

Ahorro: Los fondos de reserva, son aquellos dispuestos en el pasivo de la organización monetaria.

Servicios: Servicios, están establecidos los pagos por transferencias monetarias o hacia terceros.

Inclusión Financiera

De acuerdo con Ames, G. (2018) es una peculiaridad extremadamente desconcertante que se genera en los individuos debido a un gran conjunto de variables. Además, es una peculiaridad iniciada por el rechazo de las personas al marco monetario; los elementos de esta prohibición son sociales, relacionados con la demanda y relacionados con la oferta.

La estimación monetaria implica su utilización y la admisión a servicios monetarios accesibles a la población y las organizaciones; estos activos ofrecen un clima superior

a los acontecimientos financieros y ventajas para los fondos de inversión y la utilización; por lo tanto, es muy importante que las legislaturas los promuevan y aumenten.

La incorporación monetaria produce un modo de desarrollo financiero centrado en la población de bajos ingresos, dado que el acceso y la utilización de mecanismos monetarios repercute en la gestión de las oportunidades familiares, los salarios, los costes y las empresas.

Asimismo, Grados, P. (2021) la consideración monetaria viene dada por las normas de administración que utilizan los elementos monetarios para que la población pueda obtener una gran cantidad de artículos monetarios y, además, beneficios para hacer frente a los problemas de los clientes.

También, Orazi et al. (2019) señala que la consideración monetaria es la admisión a servicios monetarios formales según las decisiones y directrices que fomentan la instrucción monetaria que garantiza la seguridad del comprador y permite a los clientes abordar sus problemas y suposiciones para garantizar su protección.

De acuerdo a lo definido por Álava, N. (2019) la incorporación monetaria se da por la inclusión de los clientes al marco monetario, con el objetivo de que hagan uso, se acerquen a los productos, así como a los servicios que deben dar calidad y garantía para asegurarle al cliente la asistencia.

Beneficios de la inclusión financiera

En general, se reconoce que la incorporación monetaria tiene un efecto favorable en la vida de los individuos, a pesar de que varios expertos afirman que las posibles ventajas relacionadas con la inclusión monetaria contribuyen a la mejora, aunque las pruebas no son totalmente concluyentes. En cualquier caso, es un elemento fundamental de la evolución monetaria y de la disminución de la necesidad, y un método para evitar la prohibición social.

Del mismo modo, se han fomentado estrategias que demuestran cómo los sectores empresariales monetarios integrales y productivos pueden trabajar en la satisfacción personal de los individuos y elevar su dinamismo financiero. De la misma manera, la consideración monetaria trabaja en el acuerdo de otras ventajas sociales y avanza acuerdos innovadores.

Obstáculos de la inclusión financiera

Las obstrucciones a la incorporación monetaria son respectivas, dado que, vienen dadas por los organismos que prestan productos y servicios monetarios (oferta) y por la población semi-bancarizada y no bancarizada (demanda). Obstáculos que logra provocar la prohibición monetaria obligatoria individualmente y voluntaria.

Obstáculos de la inclusión financiera desde la oferta

En cuanto a la oferta de servicios monetarios, los límites a la consideración monetaria son: 1) la oferta se recoge en territorios metropolitanos, lo que supone un límite geológico; 2) faltan fundamentos; 3) los servicios son incomprensibles y no bastan para satisfacer la demanda; 4) los costes son altos; y 5) hay poca claridad en la vinculación jurídica con los usuarios, lo que impide una conexión real. Los inconvenientes por el bien de la oferta están vinculados sobre todo al componente de la admisión a los servicios monetarios y su calidad, ya que es difícil llegar a la ciudadanía por problemas geográficos y los costes asociados a la construcción de auténticas vías de acercamiento.

Obstáculos de inclusión financiera desde la demanda

En los intereses, en su mayor parte está compuesto por la población y las pequeñas, medianas y pequeñas empresas, los obstáculos a la incorporación monetaria son: 1) el escaso nivel de formación monetaria, 2) el elevado riesgo, 3) las carencias monetarias insatisfechas ("productos no cambiados en función de la demanda"), 4) el acceso restringido a los datos, y 5) la falta de confianza en el marco monetario; esta última opción está estrechamente relacionada con la capacidad de comprensión y entendimiento de los fondos. Estos puntos de vista se vinculan a la no utilización de los servicios monetarios, entre los que destacan la ausencia de formación monetaria y la duda.

La inclusión financiera, según el enfoque de Salas, C. (2022) indica que tiene 3 dimensiones que están compuestas por el uso, acceso y su calidad en las instituciones financieras al que acerca al usuario. El acercamiento al marco monetario es el requisito que necesitan las personas en manejar los resultados y servicios de las entidades financieras.

Dimensiones de la inclusión financiera

Acceso: Para Rubio, E. (2019), es lo que abarca la prestación de servicios monetarios a territorios que por circunstancias de posibilidad y adicionalmente grado de mejora que posibilita su consideración.

Acceso, este punto de vista sugiere que el cliente puede utilizar el marco monetario para la consideración de las actividades monetarias que infieren atender sus necesidades, la admisión a las administraciones monetarias se da como la entrada del marco monetario a lugares que por circunstancias de posibilidad son difíciles de ingresar, considerando los límites para llegar a los especialistas monetarios, entre los que se pueden pensar: costo de cambio, prerrequisitos, y recorridos en cuanto al punto de vista para utilizarlos. El acceso se entenderá en función de la disponibilidad oficial de los servicios monetarios.

Calidad: De acuerdo con Granados, J. (2017) la calidad se perfilará en las características de las operaciones y servicios monetarios, que deben someterse al interés por ellas. La presente circunstancia se caracteriza por dar la consideración de productos y adicionalmente beneficios como concurrentes entre las agrupaciones, en las que las reglas de consideración monetaria posibiliten la admisión a productos y servicios monetarios presentados por los responsables de satisfacer los requerimientos de los clientes, así como el límite de información y reacción de los clientes para tener la opción de acceder y utilizar los productos o potencialmente beneficios presentados por el ámbito monetario.

Uso: Señala Priale, G. (2019) plantea que el uso se caracterizará como el ingenio y la fuerza de utilizar productos y servicios monetarios. Además, son las partes de cómo los clientes utilizan los diversos medios monetarios para hacer sus operaciones financieras. La utilización del marco es la utilización convincente de los productos y los servicios del banco en la perspectiva de la recurrencia y la coherencia, y también tiene en cuenta el fin para el que se utilizan. La utilización, como en la situación de un usuario que maneja una tarjeta de débito y la utiliza. En el caso de que tengamos un marco monetario profundamente bancarizado y los individuos no realicen numerosos intercambios dentro de este marco, serán descritos como clientes posiblemente bancarizados o poco bancarizados

D. Marco conceptual

Desarrollo local

Se trata de un sistema retratado a escala local, con una evolución y un desarrollo de proximidad, imparcial y profundamente solidario. Lo anterior está firmemente conectado con las circunstancias que presenta la zona, ya que es habitada por residentes que practicarán actividades para servir a su público en general, siendo así que el residente tiene mucho que hacer ya que es el componente impulsor para producir las mejores circunstancias para su zona.

Sobreendeudamiento

Se produce cuando los recursos y la remuneración de una familia son deficientes para pagar las cuestiones fundamentales y las obligaciones contraídas con los proveedores. Cuando el último importe de los compromisos sobrepasa el 40% de la obligación familiar accesible, las familias se encuentran en un estado de sobre obligación extremadamente elevado.

Dinero móvil

Se trata de todas aquellas administraciones mecánicas en las que se utiliza el teléfono móvil para obtener servicios monetarios. Incorpora banca móvil, movimientos y pagos versátiles. La utilización de teléfonos móviles junto con las finanzas sin sucursales que implican a organizaciones ocasionales como especialistas amplía la gama de servicios monetarios, particularmente en territorios rurales remotas.

Educación financiera

El conjunto de actividades que permiten a los compradores y a los financiadores aprender a interpretar las ideas y los productos monetarios y, a través de datos, orientación y dirección objetiva, fomentar las capacidades y la seguridad necesarias para ser más conocedores de los peligros y las posibilidades monetarias, a fin de poder elegir con conocimiento de causa, saber dónde pedir ayuda y tomar otras medidas viables para seguir desarrollando su prosperidad y seguridad.

Capacidad financiera

Es la capacidad y la increíble oportunidad de utilizar la información y las competencias relacionadas con la educación monetaria o es la suma de información, competencias y actitudes, con la valiosa oportunidad de aplicarlas. Una idea expansiva fundamentalmente interfaces individuales de trabajo a los elementos del marco monetario.

E. Problemas de la investigación

a. Problema general

¿De qué manera los productos bancarios se relacionan con la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022?

b. Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera los productos bancarios se relacionan con el acceso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022?

PE2: ¿De qué manera los productos bancarios se relacionan con la calidad en la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022?

PE3: ¿De qué manera los productos bancarios se relacionan con el uso en la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022?

F. Justificación

Se justifica en lo teórico que se pretende cumplir de alcanzar a saber la conexión de resultados bancarios de una organización monetaria y consideración monetaria Banco Pichincha se pueda afirmar la relación de estos factores supliendo la hipótesis

monetaria en el ámbito privado, por el efecto que crea en reducir los índices de pobreza. El compromiso lógico es potenciar estrategias privadas que contribuyan a la asistencia de los ciudadanos débiles, disminuyendo los grados de carencia y permitiendo el acceso a los ciudadanos. Asimismo, la pertinencia social resulta de suma relevancia, ya que entendiendo la vinculación de los factores se pueden evitar situaciones, como las sucedidas en la emergencia del bienestar, en las que la ayuda monetaria no pudo ser prestada a tiempo a la población desfavorecida por la baja consideración del marco monetario. De la misma manera, la defensa institucional de la explicación es que las estrategias internas de la entidad monetaria Banco Pichincha en realidad querrán ser expresadas exactamente para cumplir con sus propósitos institucionales, los cuales están establecidos como un límite en los enfoques privados relacionados.

Importancia:

La importancia se busca añadir a la percepción de la peculiaridad social de la consideración monetaria como una característica de los productos bancarios en el entorno del ciudadano, a la vez como el manejo de la hipótesis monetaria en el arreglo de sus asuntos diarios en la ciudadanía carente. La finalidad de los elementos es conocer los estados de esta peculiaridad social, disminuir la escasez y ofrecer nuevos sectores empresariales a las instituciones monetarias, causando posteriormente una progresión más prominente de los activos financieros.

G. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar cómo los productos bancarios se relacionan con la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

b. Objetivos específicos

OE1: Analizar los productos bancarios y su relación con el acceso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

OE2: Determinar los productos bancarios y su relación con la calidad en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

OE3: Evaluar los productos bancarios y su relación con el uso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

H. Hipótesis de la investigación

a. Hipótesis general

Los productos bancarios se relacionan adecuadamente con la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

b. Hipótesis específicas

HE1: Los productos bancarios se relaciona adecuadamente con el acceso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

HE2: Los productos bancarios se relaciona adecuadamente con la calidad en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

HE3: Los productos bancarios se relaciona adecuadamente con el uso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

I. Variables de la investigación

Variable independiente

Productos bancarios.

Variable dependiente

Inclusión financiera.

J. Operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable (X): Productos bancarios

Título: Productos bancarios y su inclusión financiera en la entidad financiera banco pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.				
Variable (X)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Productos bancarios	Un producto bancario es un servicio (un conjunto de servicios) que se ofrece a los clientes en condiciones estandarizadas. Por ejemplo, un préstamo al consumo, una tarjeta de plástico o una hipoteca.	Los productos bancarios serán medida mediante el crédito, ahorro y los servicios.	Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Monto promedio del crédito otorgado • Distribución del monto de crédito. • Tendencia del monto de crédito a lo largo del tiempo
			Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés promedio. • Variación de la tasa de interés. • Comparación de tasas de interés del mercado.

Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de descuento promedio por pronto pago.• Frecuencia de uso del descuento por pronto pago.
-----------	--

Nota. Creación propia (2023).

Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable (Y): Inclusión financiera

Título: Productos bancarios y su inclusión financiera en la entidad financiera banco pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.				
Variable (Y)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Inclusión financiera	La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades, transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros y que se prestan de manera responsable y sostenible	La inclusión financiera será medida mediante el acceso, calidad y el uso.	Acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Costo de cambio. • Prerrequisitos.
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones • Servicios.
			Uso	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes bancarizados. • Clientes no bancarizados.

Nota. Creación Propia (2023).

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

A. Tipo, nivel y diseño de investigación

a. Tipo de investigación

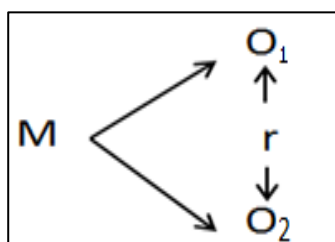
El tipo de estudio fue la aplicada, para Piñas, R. & Enciso, M. (2022) ya que se trata de encontrar solución a las dificultades con la ayuda de las encuestas puntuales a fin de contribuir con mejorar los desafíos de la problemática en cuestión, por ello se tomarán los conocimientos teóricos de diferentes autores para conocer, entender, reforzar y facilitar una solución determinante a las variables estudiadas.

b. Nivel de investigación

El nivel del estudio fue correlacional-descriptivo-transversal, según Gillen, H. & Mejía, M. (2023) es descriptivo puesto que consiste en reunir registros, detalles e interpretación en su naturaleza real, así como conocer los procesos, características internas y externas, sus propiedades en un momento determinado que comprende el análisis de las dos variables en estudio. Según Morales, N. & Landeo, F. (2023) define que el estudio correlacional es que las dos variables sean analizadas su posible conexión. Además, según Cervantes et al. (2020) el corte transversal consiste en analizar los acontecimientos en un plazo establecido en la que han ocurrido que sería el año 2022 en el tema de investigación.

c. Diseño de investigación

El diseño del estudio será no experimental, esto se hizo sin dictar intencionadamente las variables, ya que los fenómenos simplemente se estudiaron en entornos naturales y luego se analizaron. Hernández et al. (2014).



Donde:

M = Muestra de estudio

Ox1 = Productos bancarios

Oy2 = Inclusión financiera

r= Relación entre las inestables de análisis.

B. Población, muestra materia de investigación

a. Población

La población será constituida por la totalidad de 23 270 usuarios de la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica.

Criterios de selección

Inclusión

- o Usuarios mayores de 18 años.
- o Usuarios pertenecientes de la entidad financiera Banco Pichincha.
- o Usuarios que participación en la encuesta.

Exclusión

- o Usuarios que no participación en la encuesta.
- o Usuarios menores de edad.
- o Usuarios adultos mayores de edad.
- o Usuarios que pertenecen a otras entidades financieras

b. Muestra

La muestra, es un subconjunto del universo donde se recaudan los datos convenientes. Hernández y Mendoza (2018).

El cálculo será manejado por una muestra probabilística de 382 gerentes de las MYPES en la provincia de Ica.

$$n = \frac{S^2 x N x P x R}{E^2 x (N - 1) + S^2 x P x R}$$

n = Tamaño de la muestra

Z² = Nivel de confianza es 1.96

p = Población a estimar es 50%

q = Población a medir es 50%

E = Margen de error: 5%

N = Tamaño de la población

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 23270}{(0.05)^2 (23270 - 1) + (1.96)^2 (0.5) * (0.5)} = \frac{22348.508}{59.1329} = 378$$

El cálculo fue de una muestra no probabilística de 378 usuarios de la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica.

C. Técnica de recolección de datos

La técnica en estudio se conformará por la encuesta, consiste en estudiar a un conjunto de individuos haciéndole una serie de preguntas que deberán de ser contestadas para conocer la información que nos brindara con el fin de lograr solucionar las preguntas de las variables y comprender la magnitud de la conexión.

Nos ha posibilitado reunir información primarios por medio de interrogantes con alternativas, dirigida a los usuarios de la entidad financiera Banco Pichincha en la ciudad de Ica para entender como los productos bancarios se relaciona con la inclusión financiera.

D. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento se constituirá por el cuestionario puesto que se consiste en reunir información por medio de diferentes vías que posibilitará mejor la facilidad de conocer y dar con las conclusiones para el tema en estudio, las interrogantes serán para los usuarios de la entidad financiera Banco Pichincha en la ciudad de Ica, con el fin de recabar los datos y conocer el objetivo del estudio.

Variable independiente

En la cual la variable independiente se constituyó por 20 preguntas donde la dimensión crédito se conformó por 4 interrogantes, luego la dimensión ahorro se compuso por 9 preguntas y la dimensión servicios se estableció por 7 interrogantes. En la cual las repuestas de los interrogantes se establecieron por escala de Likert donde el 1: Nunca, 2: Casi Nunca, 3: A veces, 4: Casi Siempre y 5: Siempre.

Variable dependiente

En la cual la variable dependiente se conformó por 20 preguntas donde la dimensión acceso se conformó por 6 interrogantes, luego la dimensión calidad se compuso por 7 preguntas y la dimensión uso se estableció por 7 interrogantes. En la cual las repuestas de los interrogantes se establecieron por escala de Likert donde el 1: Nunca, 2: Casi Nunca, 3: A veces, 4: Casi Siempre y 5: Siempre.

E. Técnica de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados

Por medio de la técnica se creó un registro de información en el programa de Microsoft Excel y Word para después introducir los datos se forma detallada con el apoyo del manejo en el programa estadístico SPSS 25 presentando tablas y porcentajes en los resultados alcanzados para proceder la interpretación de las hipótesis mediante de estadística inferencial con el fin de ser analizado.

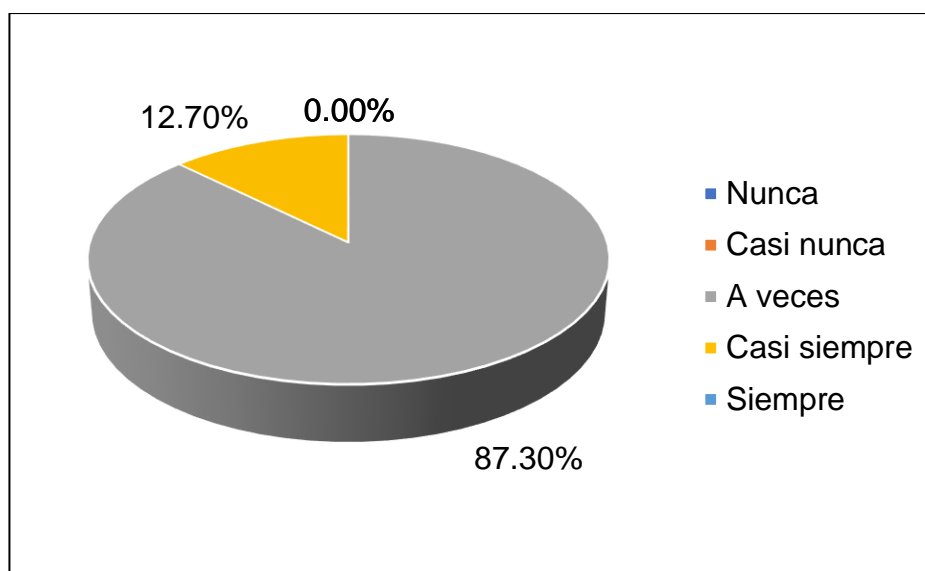
III. RESULTADOS

Tabla 3 ¿Cree que es esencial disponer de un crédito empresarial?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 1 ¿Cree que es esencial disponer de un crédito empresarial?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

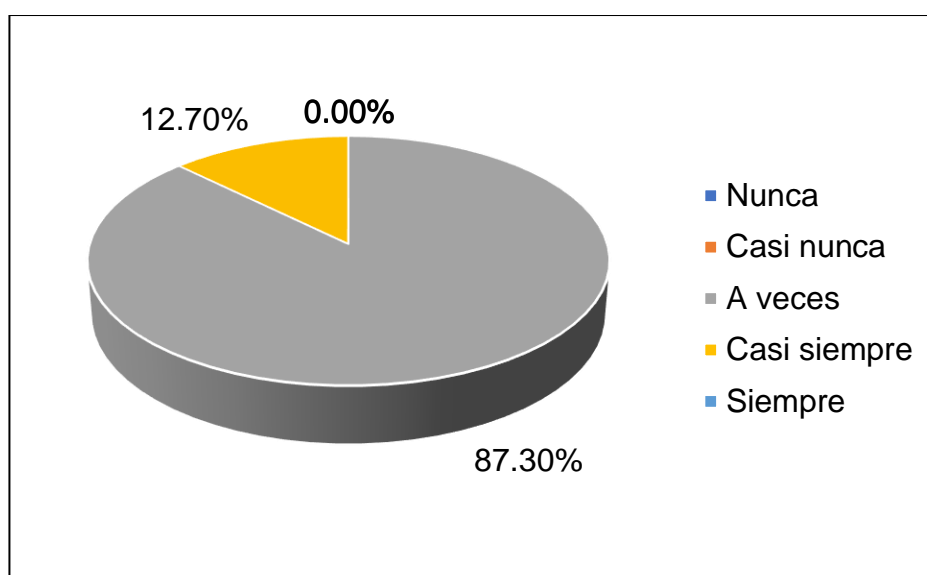
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces es esencial disponer de un crédito empresarial. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 4 ¿Considera fundamental tener la opción de acceder a una tarjeta de crédito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 2 ¿Considera fundamental tener la opción de acceder a una tarjeta de crédito?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

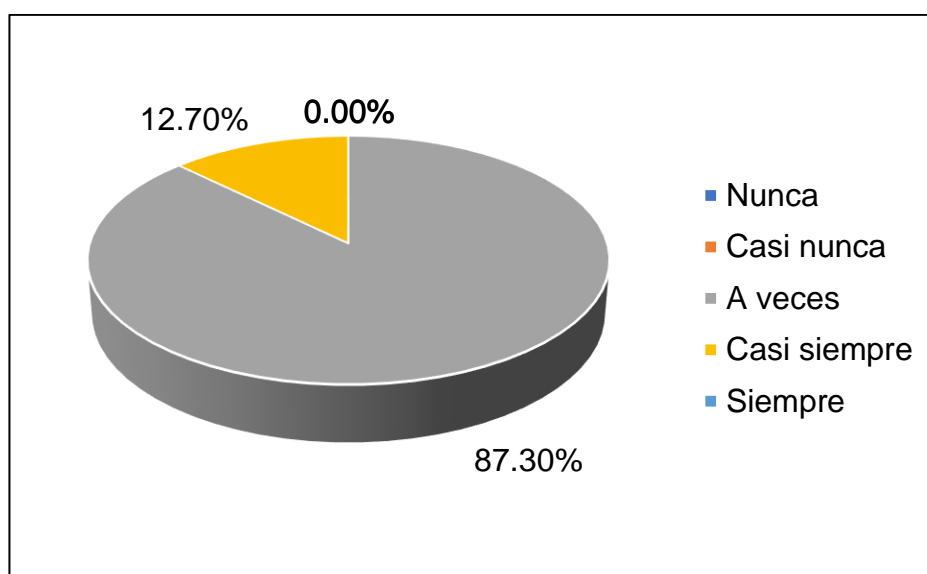
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces es fundamental tener la opción de acceder a una tarjeta de crédito. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 5 ¿Con qué periodicidad accede a un crédito de reunión entre varios?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 3 ¿Con qué periodicidad accede a un crédito de reunión entre varios?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

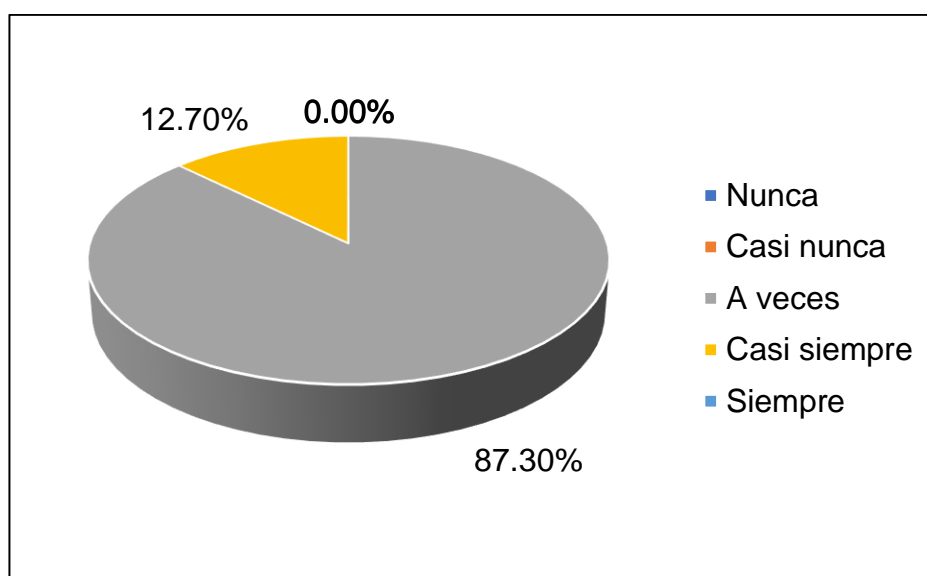
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces acceden a un crédito de reunión entre varios. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 6 ¿Cree que esta entidad tiene un coste de financiación bajo en contraste con otras?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 4 ¿Cree que esta entidad tiene un coste de financiación bajo en contraste con otras?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

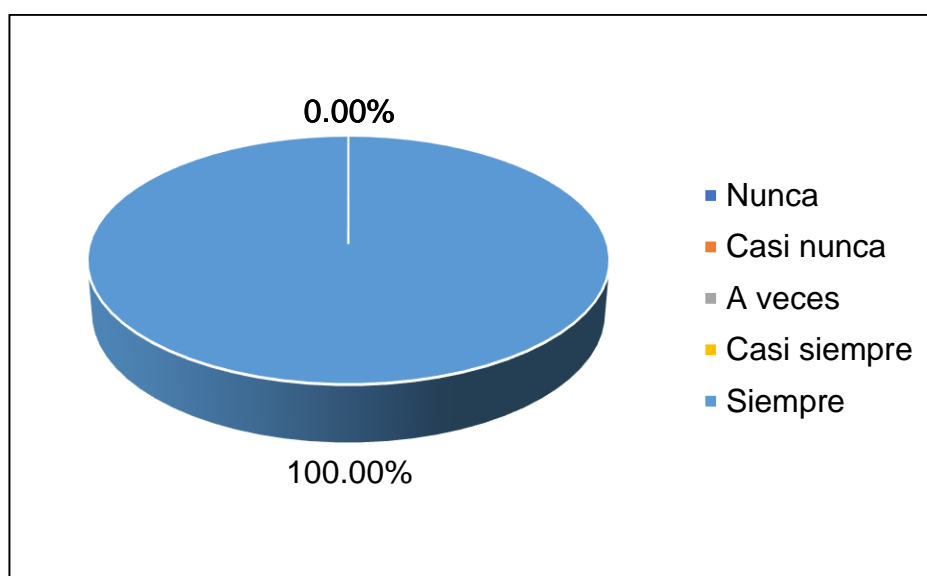
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces la entidad tiene un coste de financiación bajo en contraste con otras. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 7 ¿Considera que utiliza la máquina para sacar dinero?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	378	100.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 5 ¿Considera que utiliza la máquina para sacar dinero?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

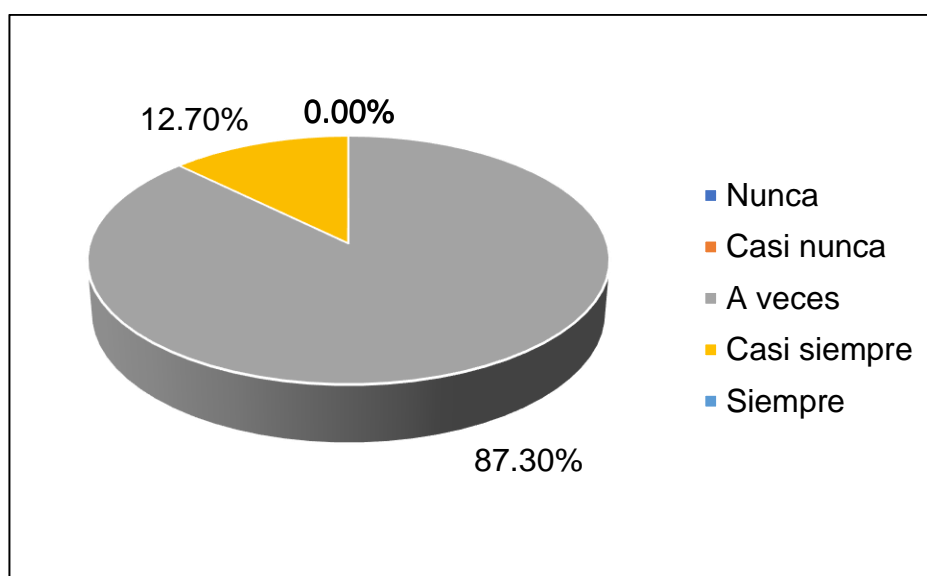
Interpretación: Se observó que el 100% de los encuestados afirman que utilizan las máquinas para sacar dinero.

Tabla 8 ¿Considera confiable la actividad de la máquina para sacar y depositar efectivo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 6 ¿Considera confiable la actividad de la máquina para sacar y depositar efectivo?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

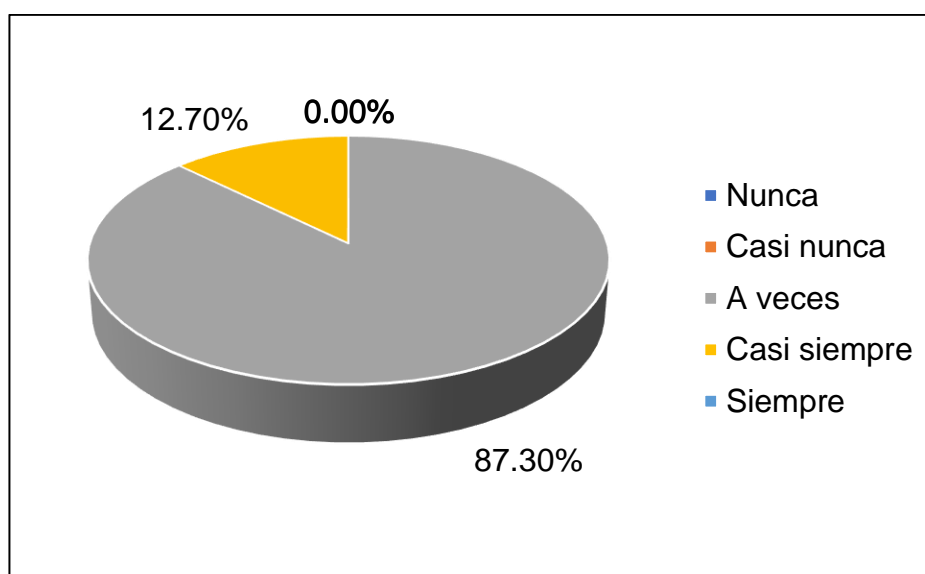
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces es confiable la actividad de la máquina para sacar y depositar efectivo. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 9 ¿Considera confiable el manejo de la máquina para sacar y depositar efectivo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 7 ¿Considera confiable el manejo de la máquina para sacar y depositar efectivo?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

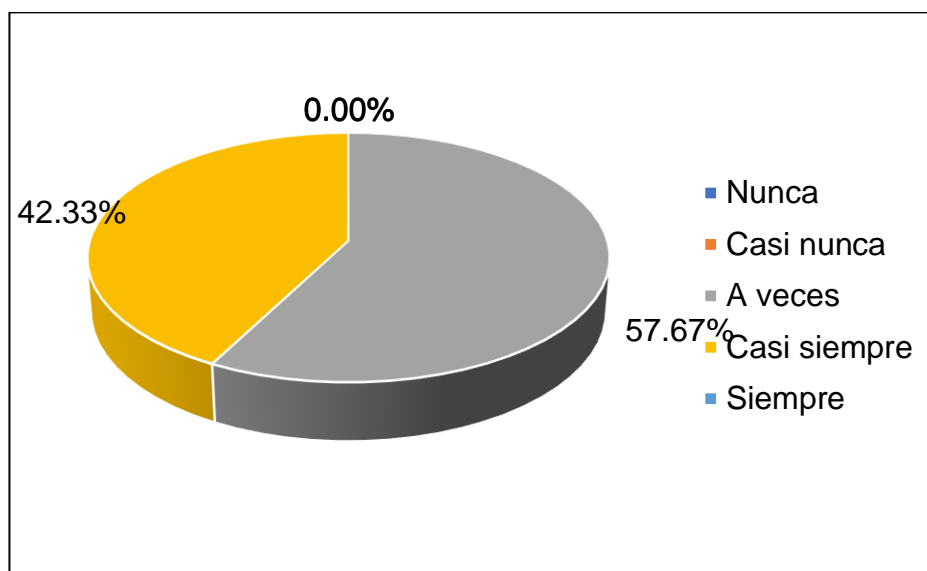
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces es confiable el manejo de la máquina para sacar y depositar efectivo. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 10 ¿Cree que la posibilidad de manejar la cuenta bancaria para recibir depósitos y continuar con el negocio?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	218	57.67%
Casi siempre	160	42.33%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 8 ¿Cree que la posibilidad de manejar la cuenta bancaria para recibir depósitos y continuar con el negocio?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

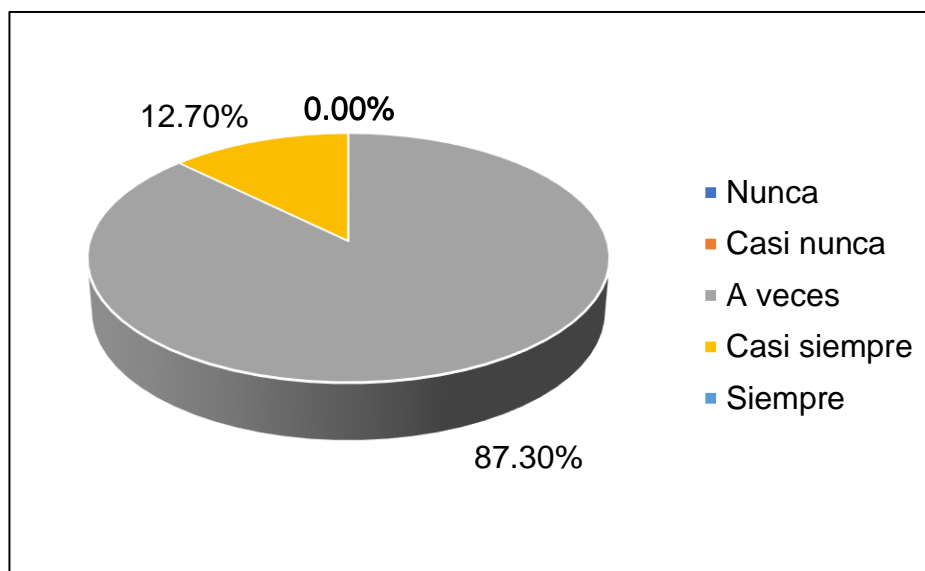
Interpretación: Se observó que el 57.67% de los encuestados consideran que a veces maneja la cuenta bancaria para recibir depósitos y continuar con el negocio. Por otro lado, un 42.33% indica que casi siempre.

Tabla 11 ¿Cree que puede utilizar una cuenta bancaria mancomunada en la administración de su asociación o comunidad?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 9 ¿Cree que puede utilizar una cuenta bancaria mancomunada en la administración de su asociación o comunidad?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

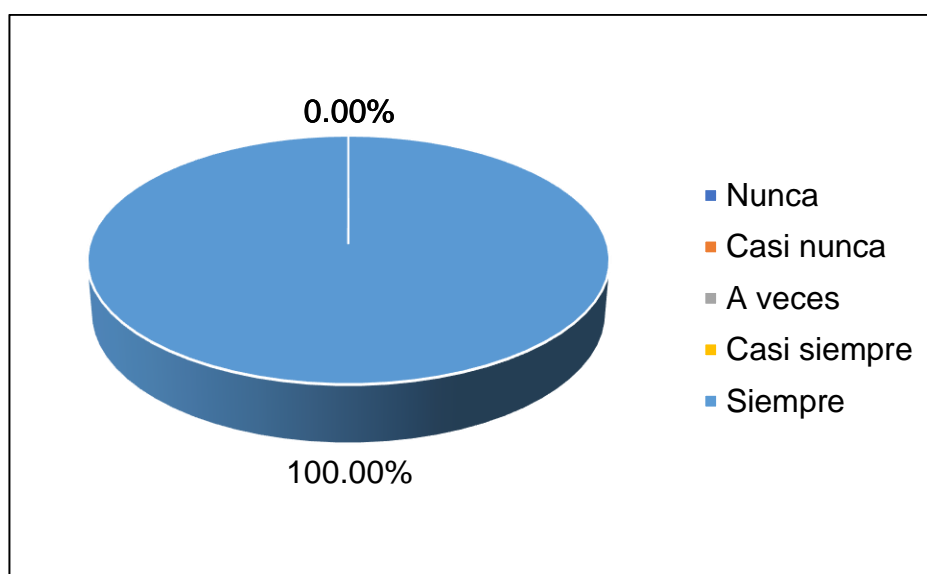
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces puede utilizar una cuenta bancaria mancomunada en la administración de su asociación o comunidad, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 12 ¿Cree que hay sucursales para la apertura una cuenta bancaria?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	378	100.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 10 ¿Cree que hay sucursales para la apertura una cuenta bancaria?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

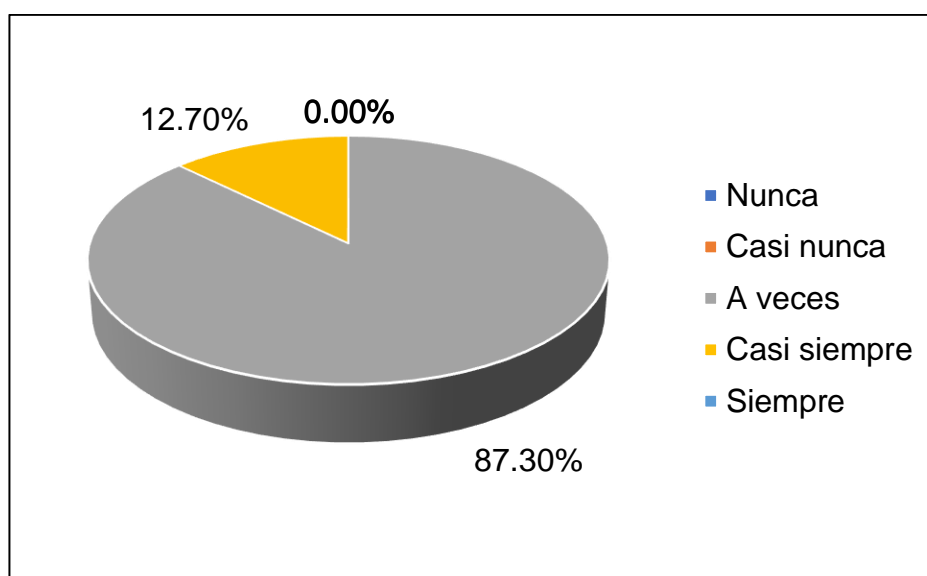
Interpretación: Se observó que el 100% de los encuestados afirman que hay sucursales para la apertura una cuenta bancaria.

Tabla 13 ¿Piensa que hay que abrir una cuenta bancaria con alguna persona del entorno?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 11 ¿Piensa que hay que abrir una cuenta bancaria con alguna persona del entorno?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

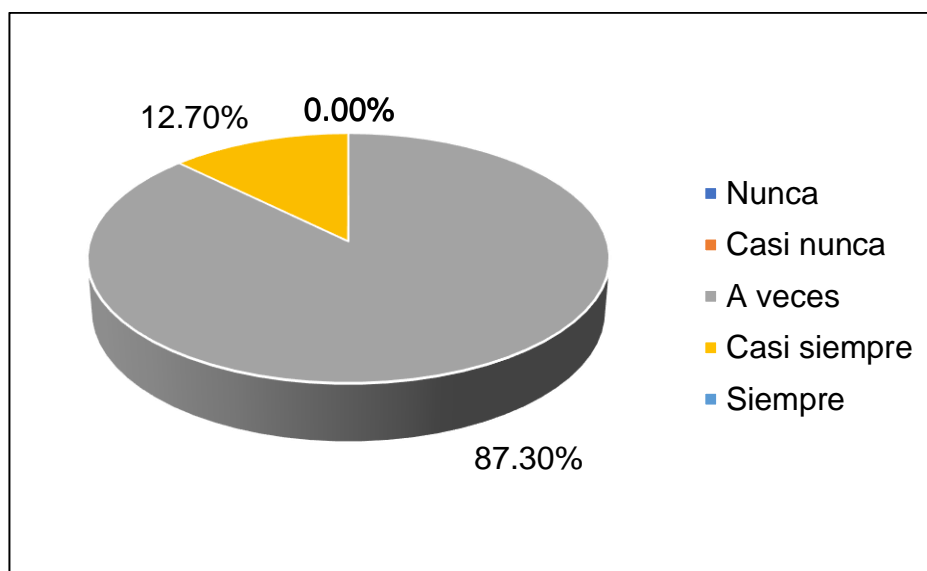
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces hay que abrir una cuenta bancaria con alguna persona del entorno, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 14 ¿Cree que los intereses que paga el banco por los fondos de reserva son atractivos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 12 ¿Cree que los intereses que paga el banco por los fondos de reserva son atractivos?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

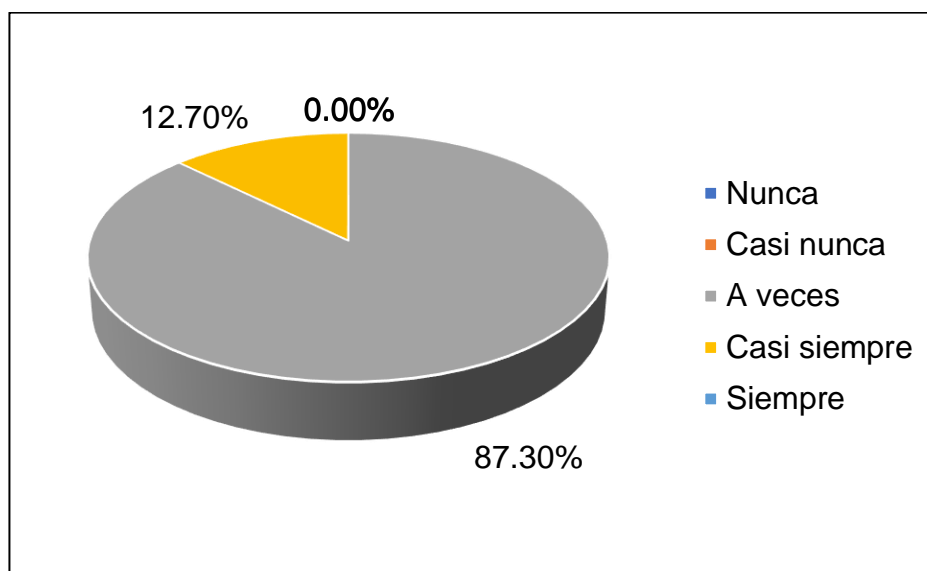
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces los intereses que paga el banco por los fondos de reserva son atractivos, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 15 ¿Cree que, si tiene facilidad para ahorrar, puede pedir un crédito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 13 ¿Cree que, si tiene facilidad para ahorrar, puede pedir un crédito?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

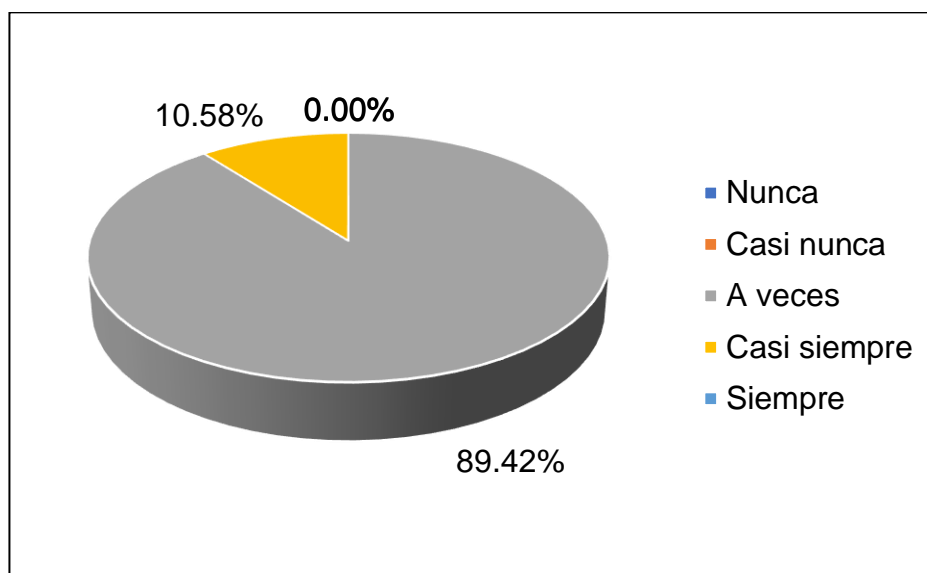
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces si tiene facilidad para ahorrar, puede pedir un crédito, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 16 ¿Considera que, en caso de que demuestre capacidad de ahorro, puede solicitar un crédito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	338	89.42%
Casi siempre	40	10.58%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 14 ¿Considera que, en caso de que demuestre capacidad de ahorro, puede solicitar un crédito?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

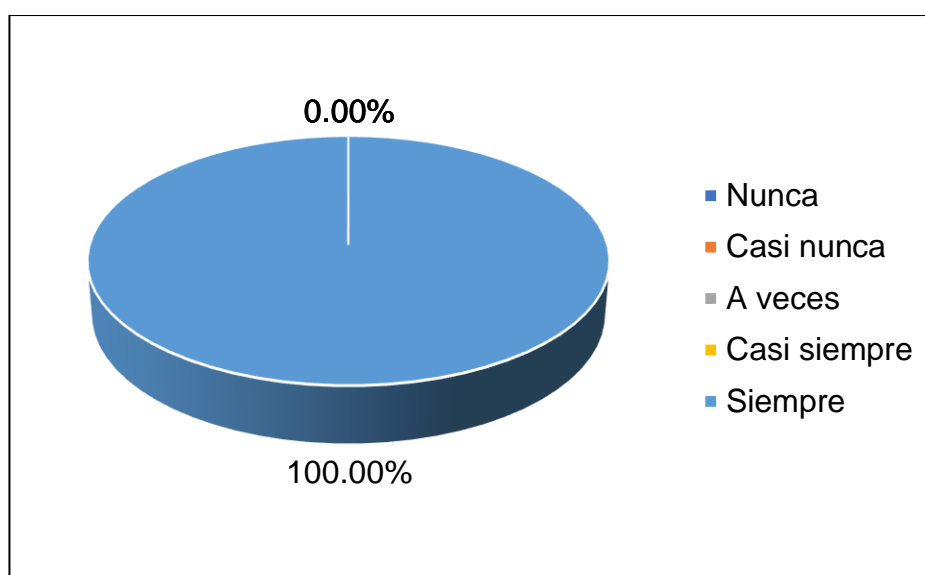
Interpretación: Se observó que el 89.42% de los encuestados consideran que a veces en caso de que demuestre capacidad de ahorro, puede solicitar un crédito, un 10.58% indica que casi siempre.

Tabla 17 ¿Usted realiza con regularidad recarga en su teléfono?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	378	100.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 15 ¿Usted realiza con regularidad recarga en su teléfono?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

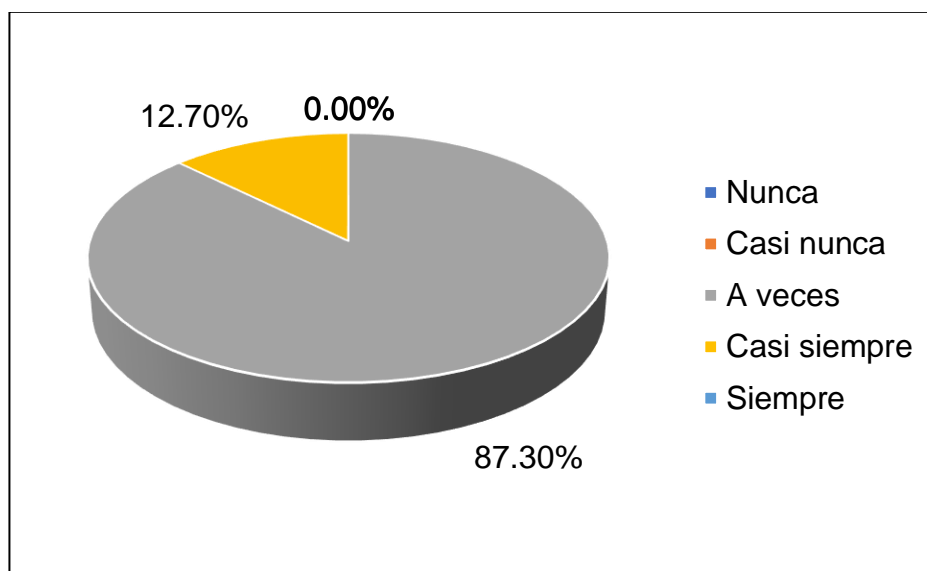
Interpretación: Se observó que el 100% de los encuestados afirman que realiza con regularidad recarga en su teléfono.

Tabla 18 ¿Piensas en hacer pagos a plazos en diferentes bancos, debido a la velocidad?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 16 ¿Piensas en hacer pagos a plazos en diferentes bancos, debido a la velocidad?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

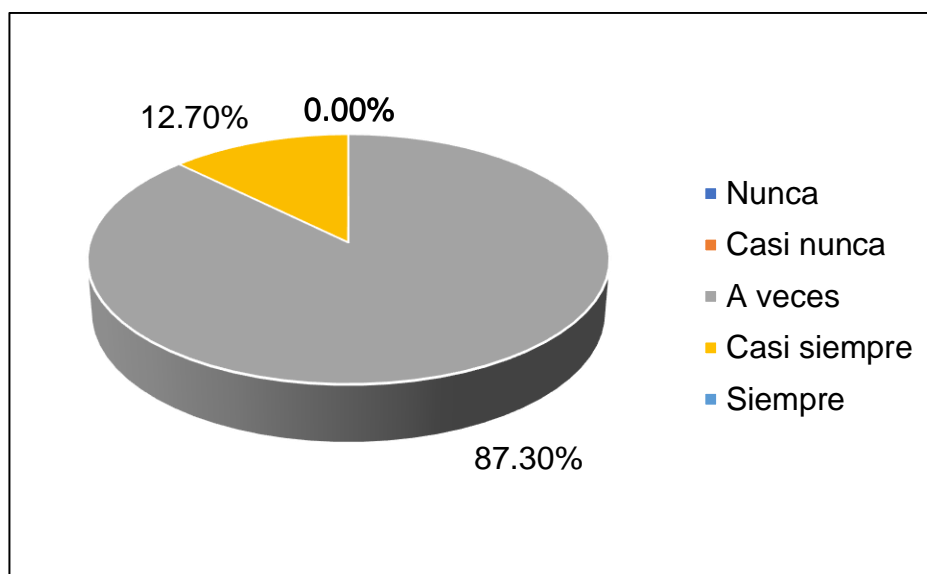
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces piensa en hacer pagos a plazos en diferentes bancos, debido a la velocidad, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 19 ¿Con qué periodicidad efectúa pagos en ventanilla para la adquisición virtual?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 17 ¿Con qué periodicidad efectúa pagos en ventanilla para la adquisición virtual?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

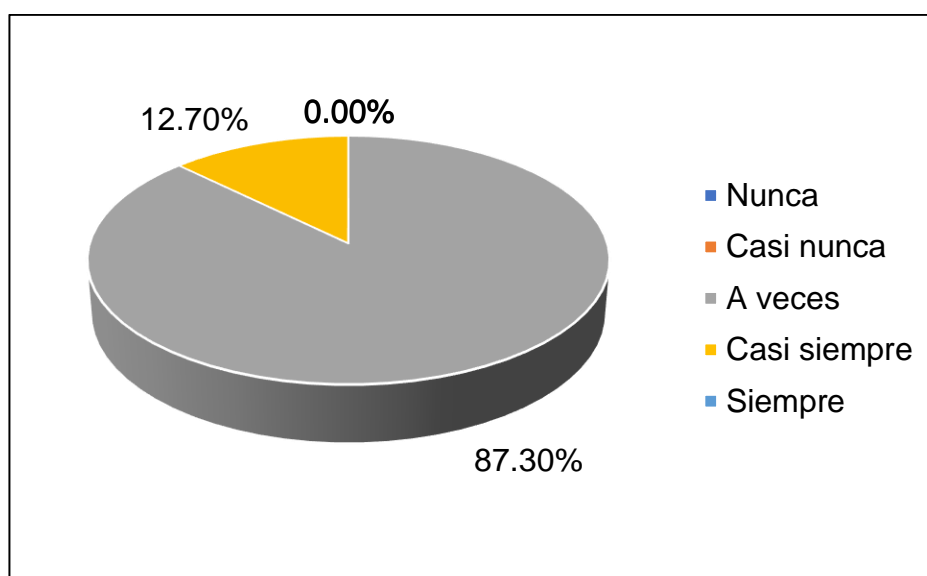
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces efectúa pagos en ventanilla para la adquisición virtual, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 20 ¿Con qué periodicidad efectúa operaciones de compensación desde el exterior?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 18 ¿Con qué periodicidad efectúa operaciones de compensación desde el exterior?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

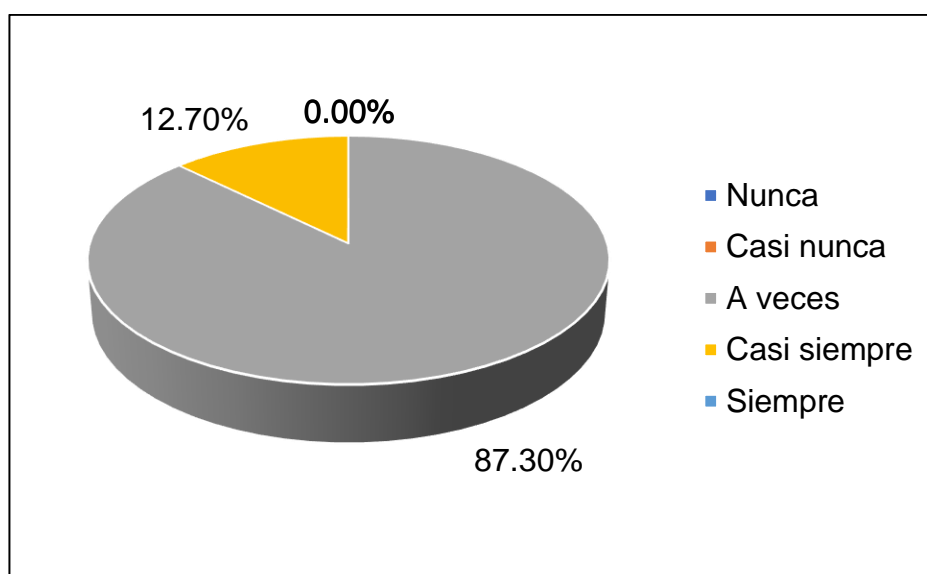
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces efectúa operaciones de compensación desde el exterior, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 21 ¿Con determinada periodicidad opera con dólares?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 19 ¿Con determinada periodicidad opera con dólares?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

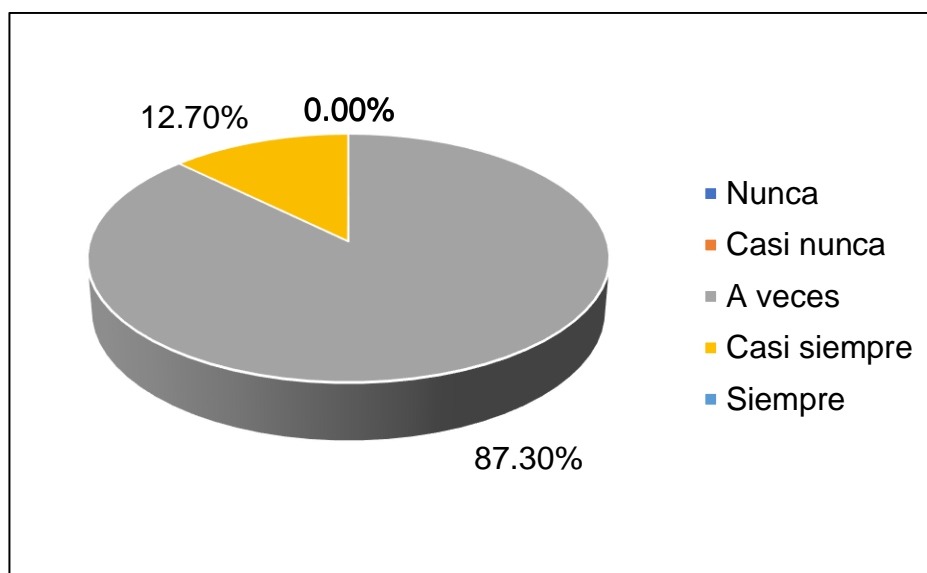
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces con determinada periodicidad opera con dólares, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 22 ¿Considera usted manejar continuamente los pagos de los tributos o impuestos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 20 ¿Considera usted manejar continuamente los pagos de los tributos o impuestos?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

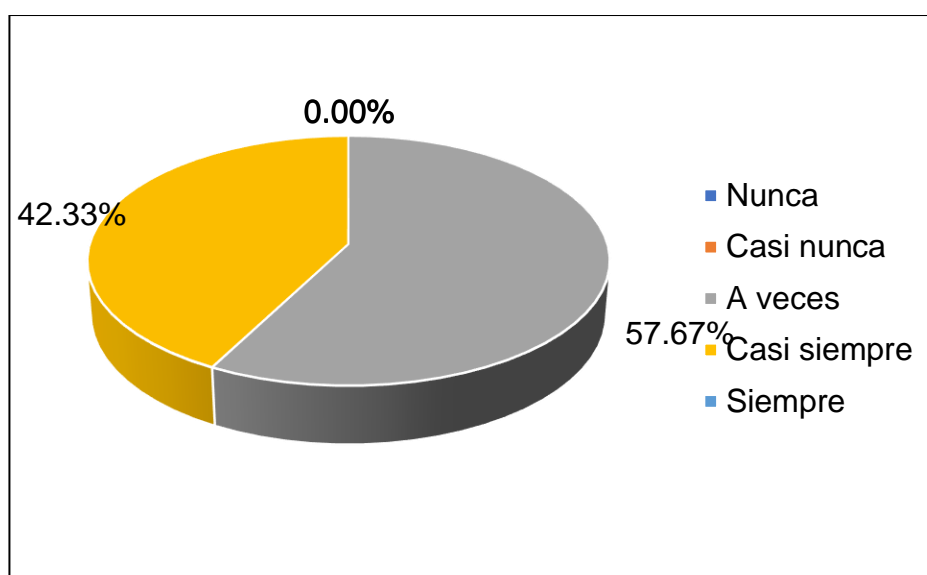
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces maneja los pagos de los tributos o impuestos, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 23 ¿Cree que en el banco puede efectuar algún cambio monetario?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	218	57.67%
Casi siempre	160	42.33%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 21 ¿Cree que en el banco puede efectuar algún cambio monetario?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

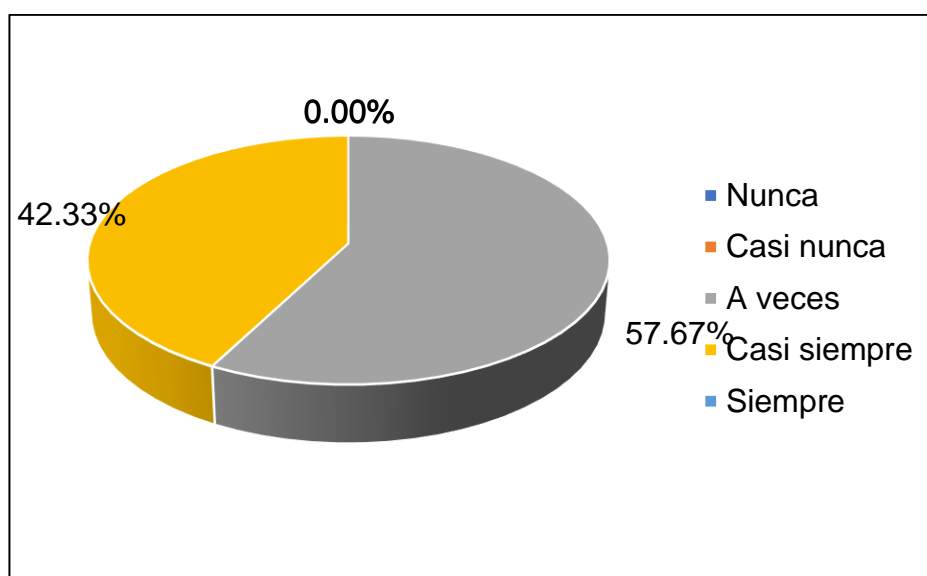
Interpretación: Se observó que el 57.67% de los encuestados consideran que a veces cree que en el banco puede efectuar algún cambio monetario. Por otro lado, un 42.33% indica que casi siempre.

Tabla 24 ¿Cree que podría tener una cuenta bancaria?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	218	57.67%
Casi siempre	160	42.33%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 22 ¿Cree que podría tener una cuenta bancaria?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

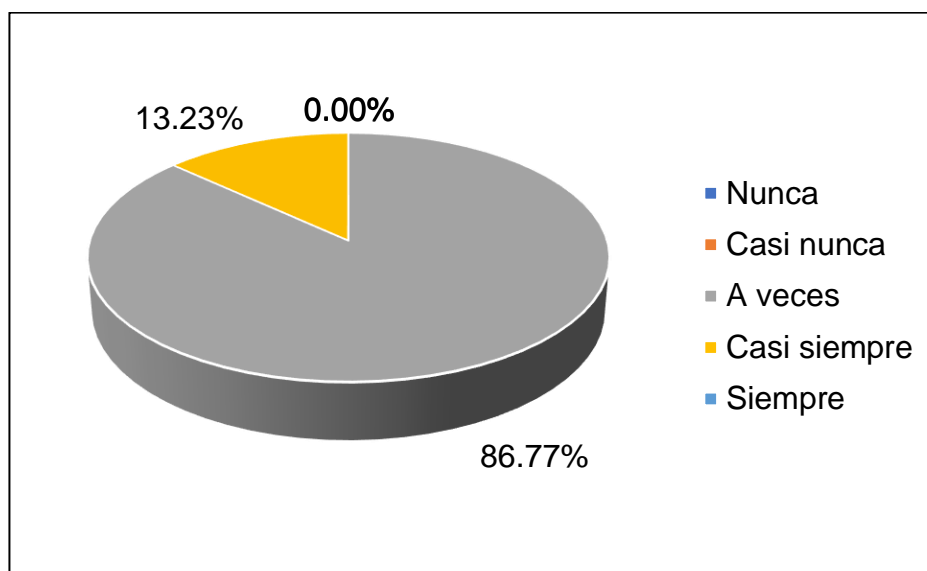
Interpretación: Se observó que el 57.67% de los encuestados consideran que a veces cree que podría tener una cuenta bancaria. Por otro lado, un 42.33% indica que casi siempre.

Tabla 25 ¿Usted cree que podría tener un préstamo individual?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	328	86.77%
Casi siempre	50	13.23%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 23 ¿Usted cree que podría tener un préstamo individual?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

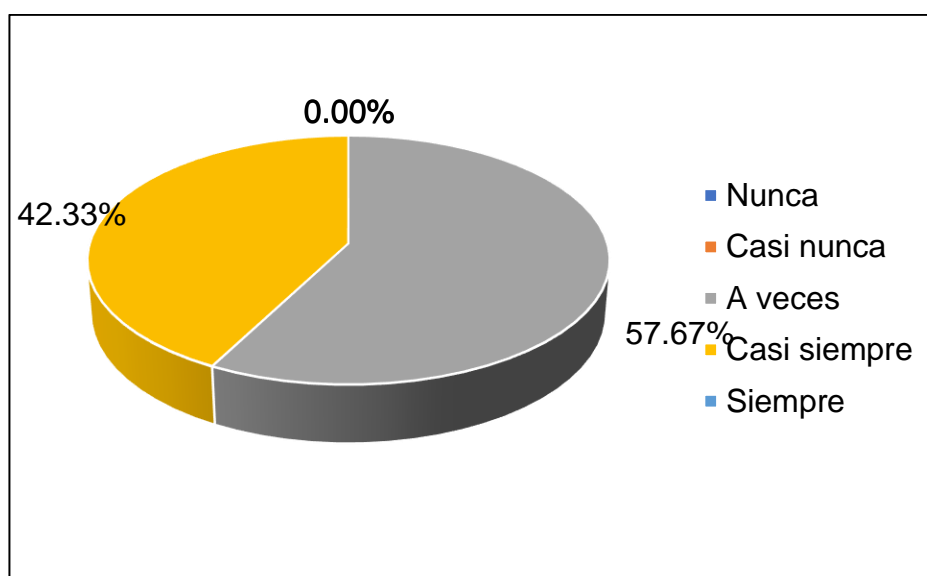
Interpretación: Se observó que el 86.77% de los encuestados consideran que a veces cree que podría tener un préstamo individual. Por otro lado, un 13.23% indica que casi siempre.

Tabla 26 ¿Ha obtenido un crédito del banco en alguna ocasión?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	218	57.67%
Casi siempre	160	42.33%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 24 ¿Ha obtenido un crédito del banco en alguna ocasión?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

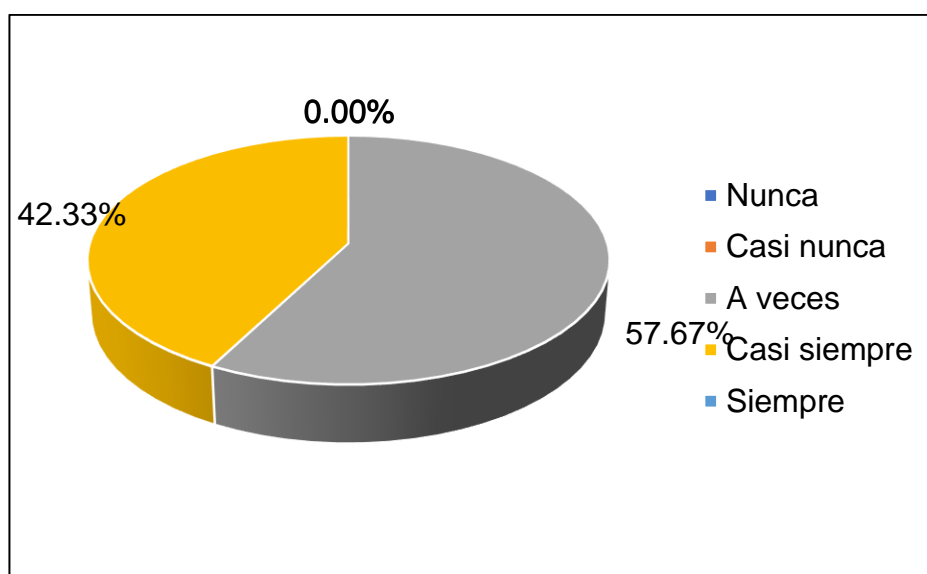
Interpretación: Se observó que el 57.67% de los encuestados consideran que a veces ha obtenido un crédito del banco en alguna ocasión. Por otro lado, un 42.33% indica que casi siempre.

Tabla 27 ¿Cree que puede obtener créditos para seguir trabajando?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	218	57.67%
Casi siempre	160	42.33%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 25 ¿Cree que puede obtener créditos para seguir trabajando?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

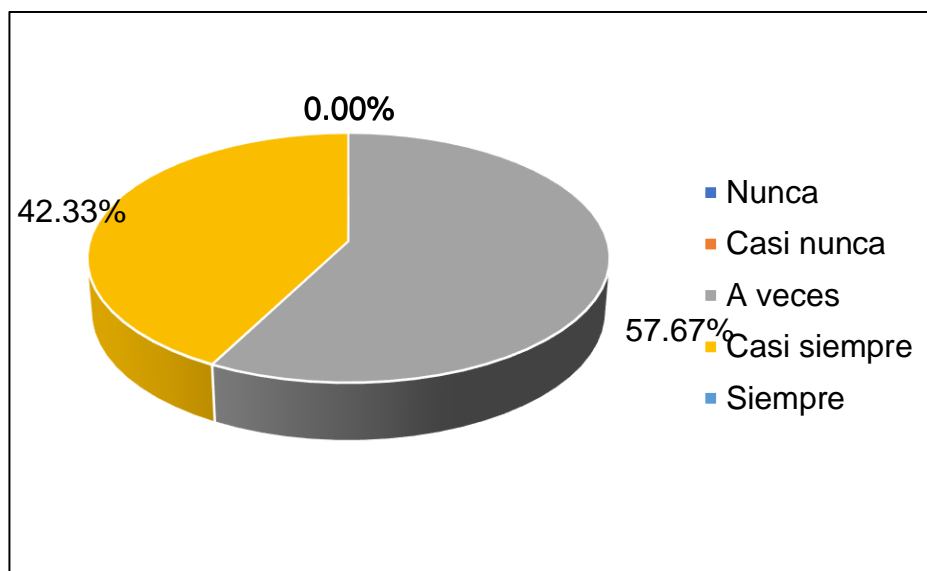
Interpretación: Se observó que el 57.67% de los encuestados consideran que a veces puede obtener créditos para seguir trabajando. Por otro lado, un 42.33% indica que casi siempre.

Tabla 28 ¿Cree que dispone de los datos necesarios para solicitar el acceso a cualquier producto?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	218	57.67%
Casi siempre	160	42.33%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 26 ¿Cree que dispone de los datos necesarios para solicitar el acceso a cualquier producto?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

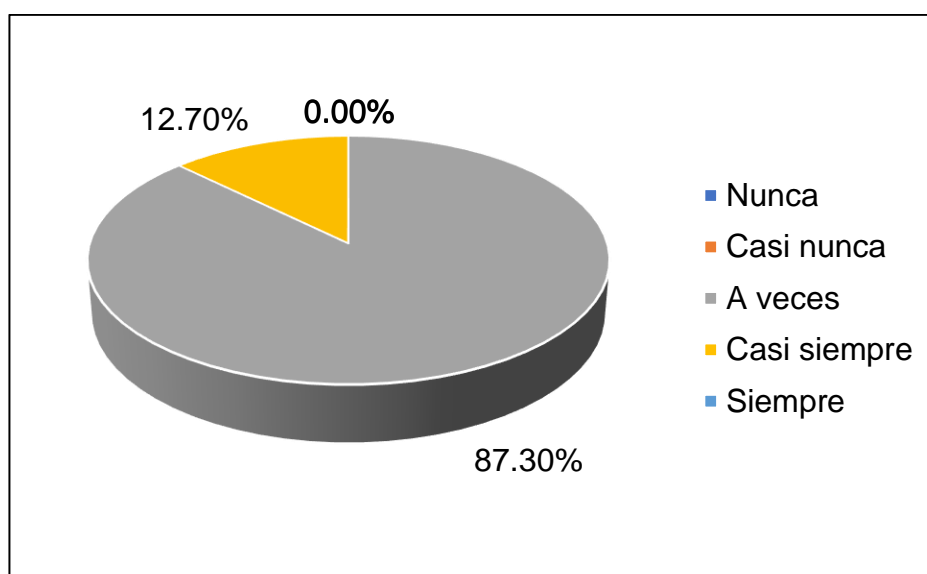
Interpretación: Se observó que el 57.67% de los encuestados consideran que a veces dispone de los datos necesarios para solicitar el acceso a cualquier producto. Por otro lado, un 42.33% indica que casi siempre.

Tabla 29 ¿Cree que la consideración en ventanilla es cordial?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 27 ¿Cree que la consideración en ventanilla es cordial?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

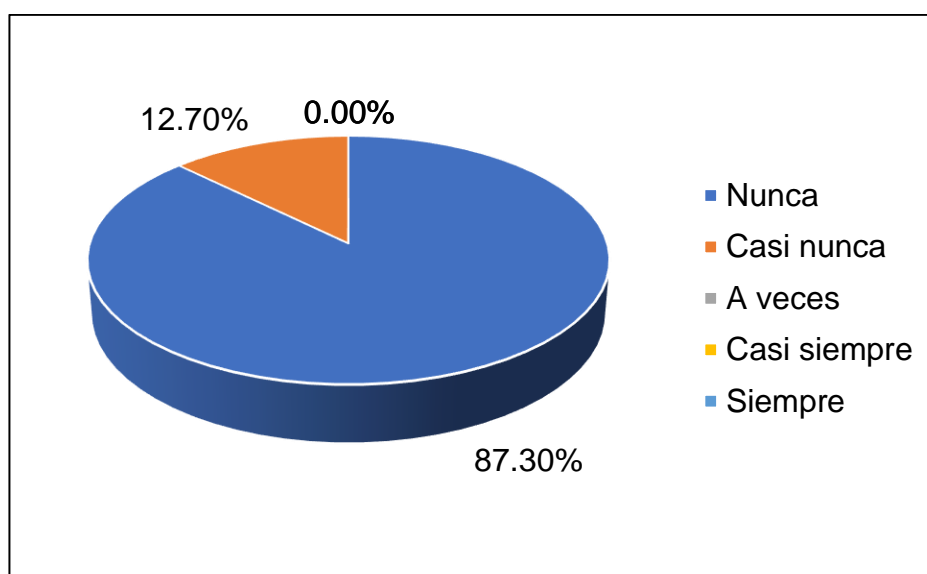
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces la consideración en ventanilla es cordial. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 30 ¿Con la mayor frecuencia ha desaprobado al personal del banco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	330	87.30%
Casi nunca	48	12.70%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 28 ¿Con la mayor frecuencia ha desaprobado al personal del banco?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

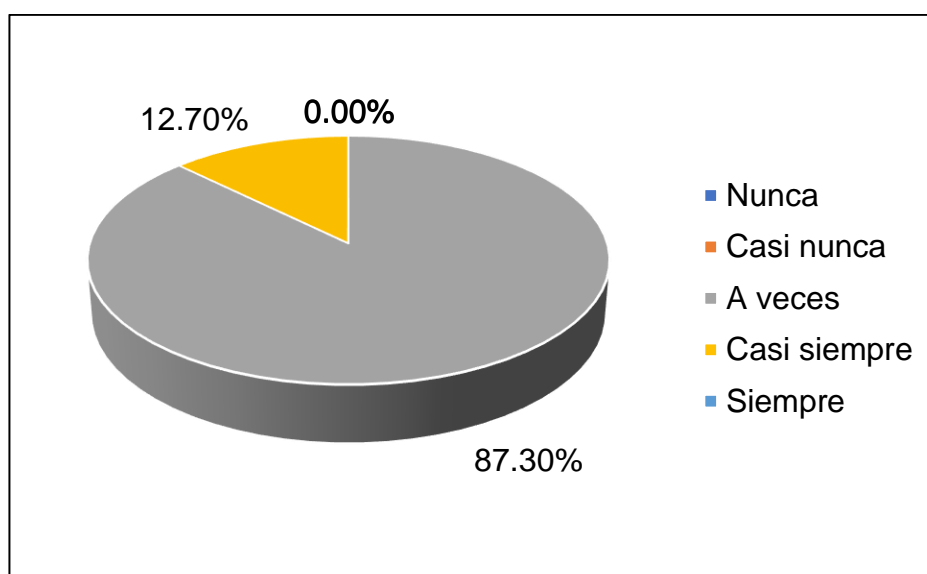
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran nunca ha desaprobado al personal del banco. Por otro lado, un 12.70% indica que casi nunca.

Tabla 31 ¿Cree que tiene todos los datos sobre los productos accesibles?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 29 ¿Cree que tiene todos los datos sobre los productos accesibles?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

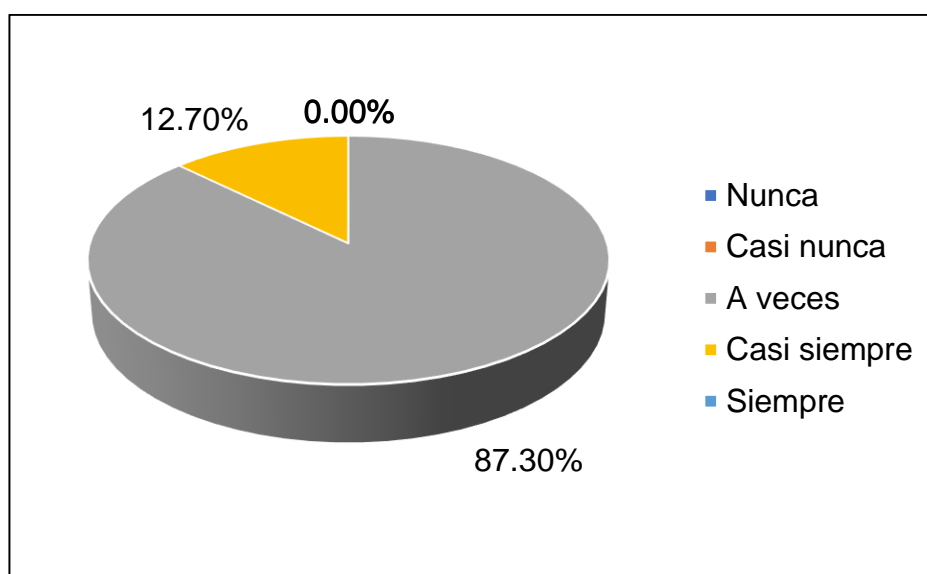
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces tiene todos los datos sobre los productos accesibles. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 32 ¿Cree que no es difícil utilizar las plataformas digitales del móvil?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 30 ¿Cree que no es difícil utilizar las plataformas digitales del móvil?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

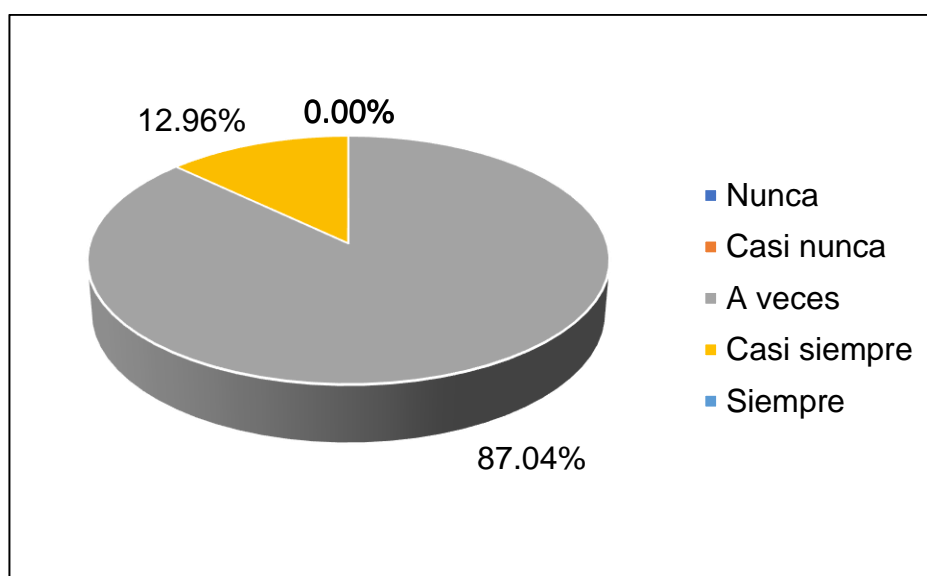
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces no es difícil utilizar las plataformas digitales del móvil. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 33 ¿Cree que la asistencia prestada está a la altura de sus exigencias?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	329	87.04%
Casi siempre	49	12.96%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 31 ¿Cree que la asistencia prestada está a la altura de sus exigencias?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

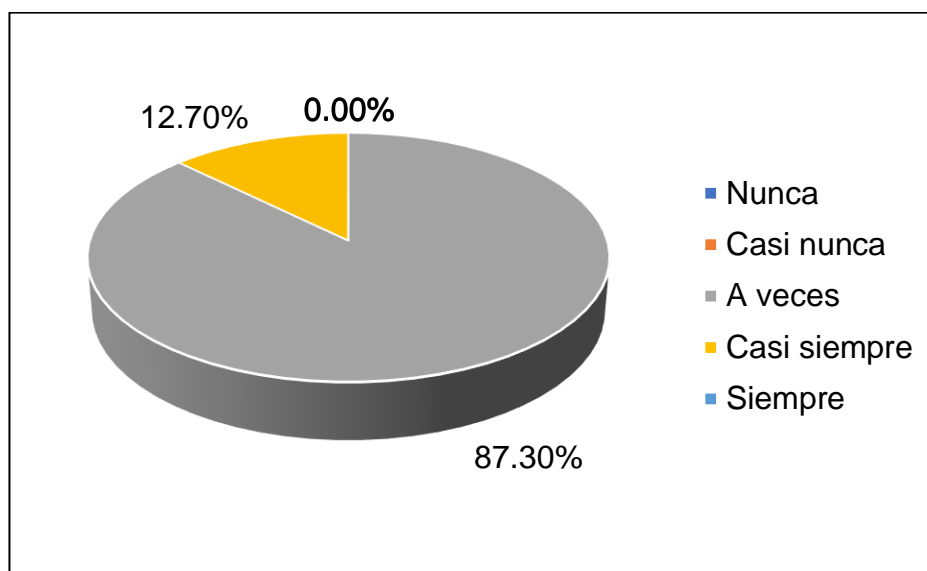
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces la asistencia prestada está a la altura de sus exigencias. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 34 ¿Cree que los artículos del banco tienen grandes ventajas en contraste con otros?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 32 ¿Cree que los artículos del banco tienen grandes ventajas en contraste con otros?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

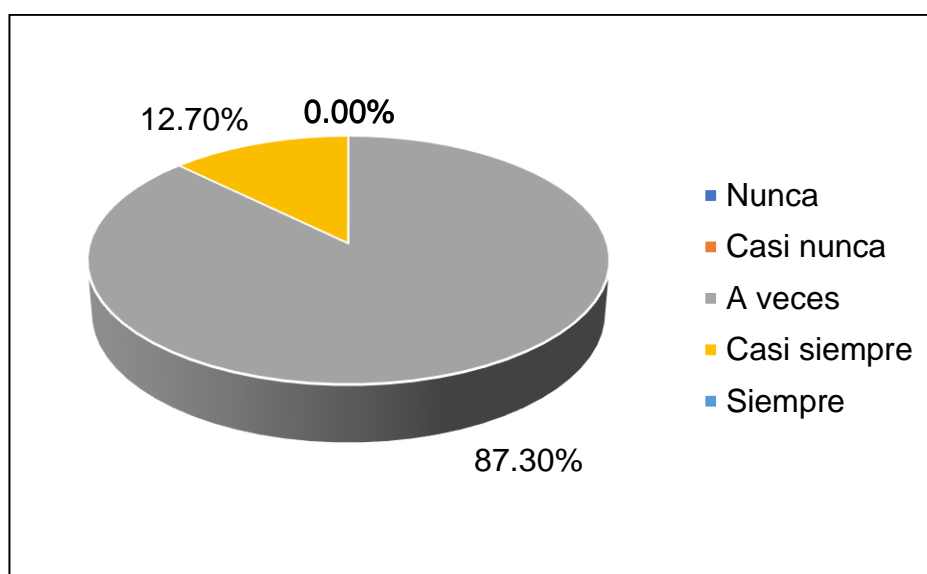
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces los artículos del banco tienen grandes ventajas en contraste con otros. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 35 ¿Cuántas veces sugiere a sus familiares que utilicen los servicios del banco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 33 ¿Cuántas veces sugiere a sus familiares que utilicen los servicios del banco?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

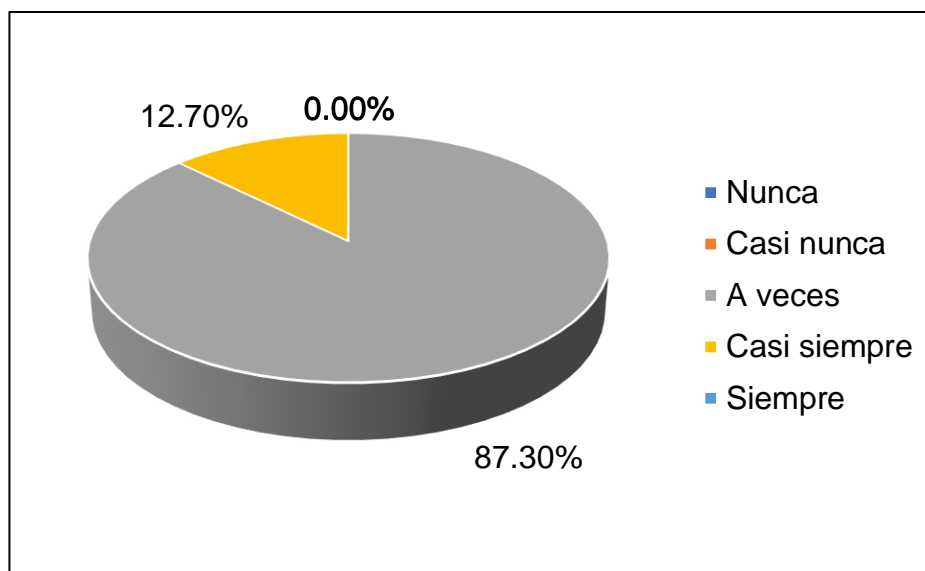
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces sugiere a sus familiares que utilicen los servicios del banco. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 36 ¿Con cuánta frecuencia envía dinero en efectivo a través del banco al resto del país?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 34 ¿Con cuánta frecuencia envía dinero en efectivo a través del banco al resto del país?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

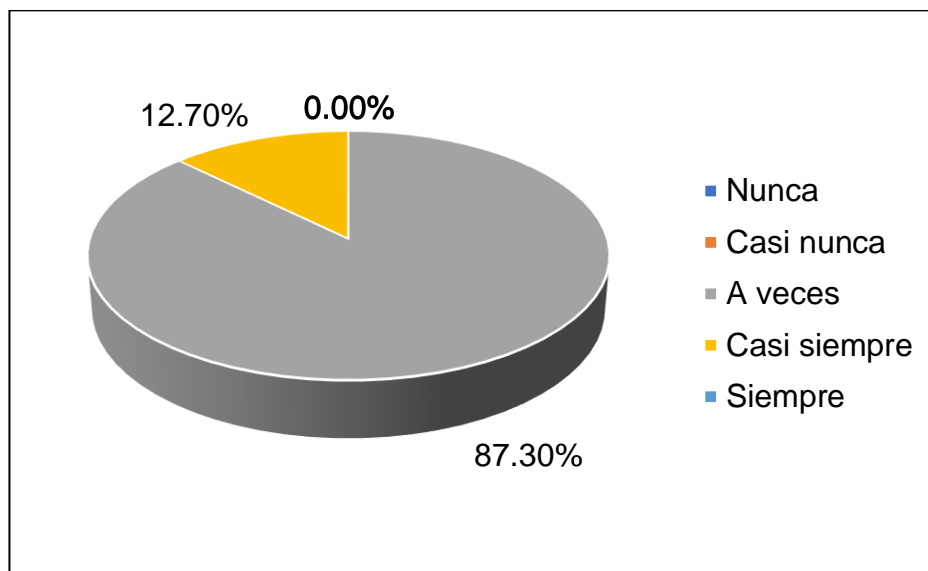
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces envía dinero en efectivo a través del banco al resto del país. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 37 ¿Con cuánta frecuencia ha obtenido dinero en efectivo mediante órdenes de pago desde el interior del país?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 35 ¿Con cuánta frecuencia ha obtenido dinero en efectivo mediante órdenes de pago desde el interior del país?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

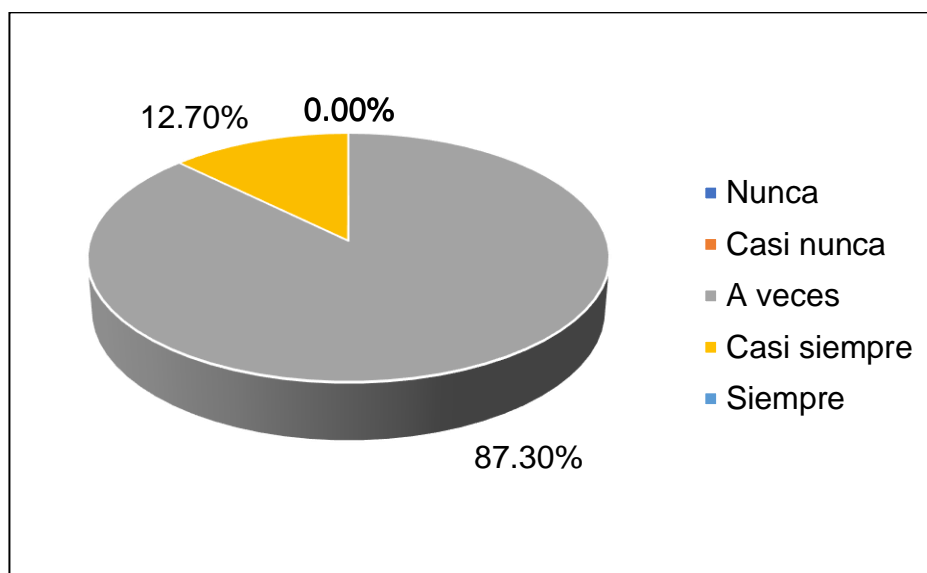
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces ha obtenido dinero en efectivo mediante órdenes de pago desde el interior del país. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 38 ¿Con cuánta frecuencia ha tratado de mantener efectivo en una cuenta bancaria en el banco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 36 ¿Con cuánta frecuencia ha tratado de mantener efectivo en una cuenta bancaria en el banco?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

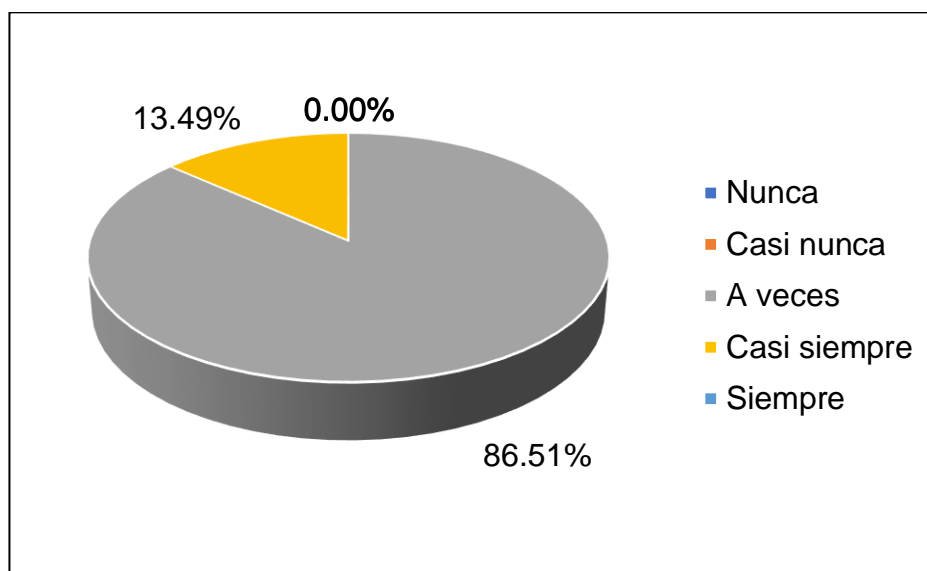
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces ha tratado de mantener efectivo en una cuenta bancaria en el banco. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 39 ¿Cree que conoce la realización de cambios monetarios por diversos medios electivos, cajeros automáticos, plataformas virtuales, especialistas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	327	86.51%
Casi siempre	51	13.49%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 37 ¿Cree que conoce la realización de cambios monetarios por diversos medios electivos, cajeros automáticos, plataformas virtuales, especialistas?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

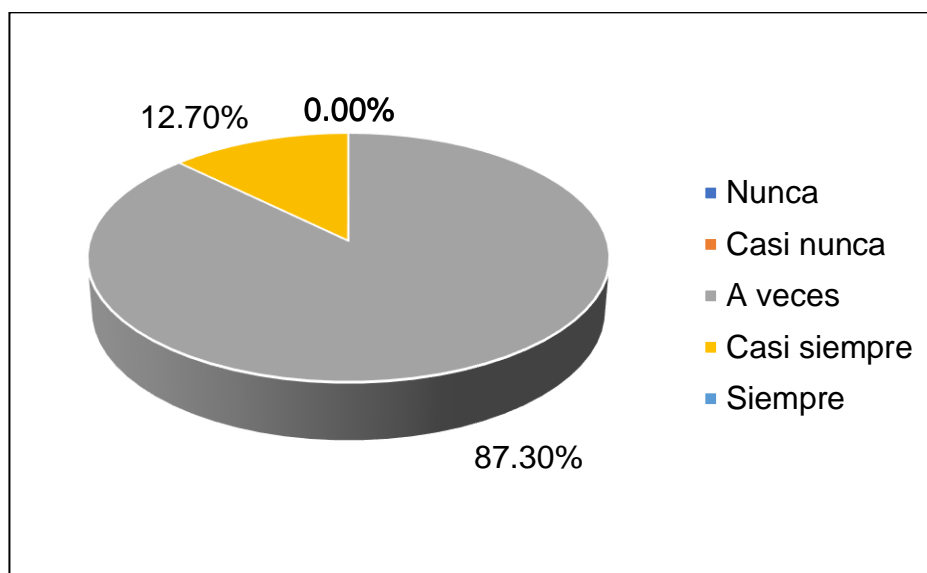
Interpretación: Se observó que el 86.51% de los encuestados consideran que a veces conoce la realización de cambios monetarios por diversos medios electivos, cajeros automáticos, plataformas virtuales, especialistas. Por otro lado, un 13.49% indica que casi siempre.

Tabla 40 ¿Considera que maneja con regularidad los servicios para pagar el agua, la electricidad y el teléfono?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 38 ¿Considera que maneja con regularidad los servicios para pagar el agua, la electricidad y el teléfono?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

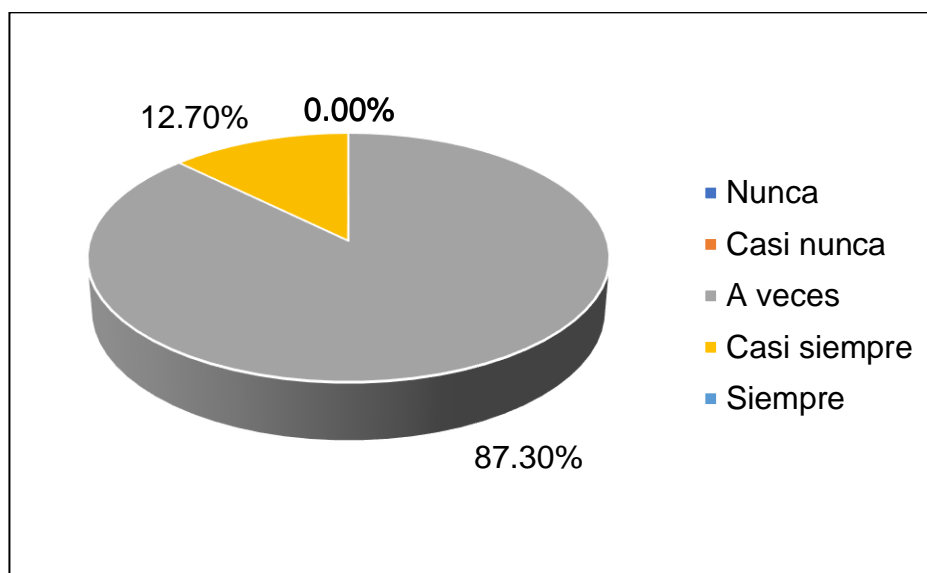
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces maneja con regularidad los servicios para pagar el agua, la electricidad y el teléfono. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 41 ¿Cree que será fácil utilizar distintos métodos de pago a plazos o cobro diversos que dirigirse a un banco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 39 ¿Cree que será fácil utilizar distintos métodos de pago a plazos o cobro diversos que dirigirse a un banco?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

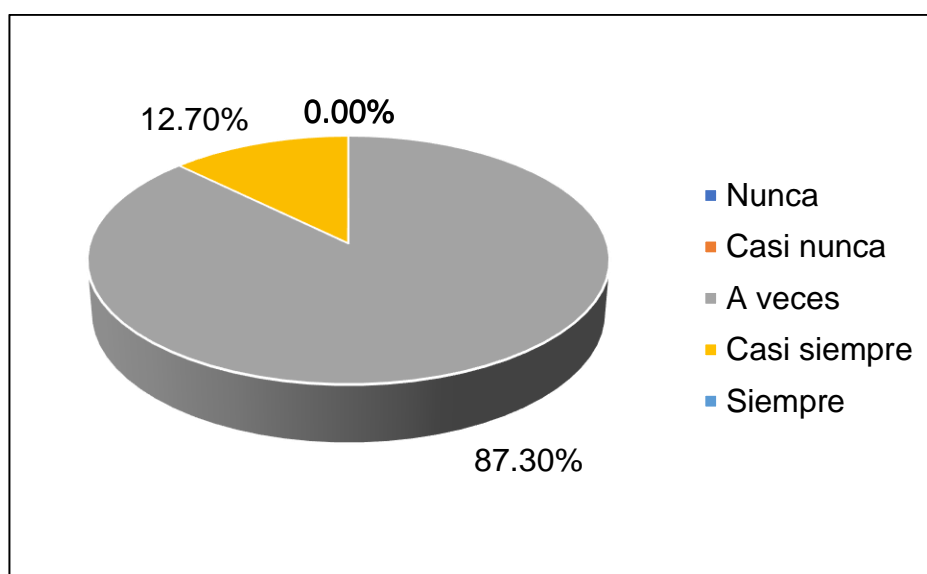
Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces es fácil utilizar distintos métodos de pago a plazos o cobro diversos que dirigirse a un banco. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Tabla 42 ¿Cree que es más fácil obtener créditos de la gente que de un banco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	330	87.30%
Casi siempre	48	12.70%
Siempre	0	0.00%
Total	378	100%

Nota. Creación individual (2024).

Figura 40 ¿Cree que es más fácil obtener créditos de la gente que de un banco?



Nota. Elaborado por el autor (2024).

Interpretación: Se observó que el 87.30% de los encuestados consideran que a veces es más fácil obtener créditos de la gente que de un banco. Por otro lado, un 12.70% indica que casi siempre.

Comprobación de hipótesis:

Contrastación de hipótesis general:

Hipótesis general:

H₀: Los productos bancarios no se relacionan adecuadamente con la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

H₁: Los productos bancarios se relacionan adecuadamente con la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

Tabla 43 Comprobación de Hipótesis General:

		Productos bancarios	Inclusión financiera
Productos bancarios	Correlación de Pearson	1	,902**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	378	378
Inclusión financiera	Correlación de Pearson	,902**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	378	378

Nota. Elaborado por el autor (2024).

Interpretación:

Interpretación: Se obtuvo un valor de Pearson de 0.902, siendo una correlación muy alta. Además, se obtuvo un p valor menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Contrastación de hipótesis específicas:

Comprobando la hipótesis específica 1:

H₀ Los productos bancarios no se relacionan adecuadamente con el acceso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

H₁ Los productos bancarios se relacionan adecuadamente con el acceso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

Tabla 44 Comprobación de Hipótesis Específica 1:

		Productos bancarios	Acceso
Productos bancarios	Correlación de Pearson	1	,881**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	378	378
Acceso	Correlación de Pearson	,881**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	378	378

Nota. Elaborado por el autor (2024).

Interpretación: Se obtuvo un valor de Pearson de 0.881, siendo una correlación muy alta. Además, se obtuvo un p valor menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Comprobando la hipótesis específica 2:

H₀ Los productos bancarios no se relacionan adecuadamente con la calidad en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

H₁ Los productos bancarios se relacionan adecuadamente con la calidad en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

Tabla 45 Comprobación de Hipótesis Específica 2:

		Productos bancarios	Calidad
Productos bancarios	Correlación de Pearson	1	,891**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	378	378
Calidad	Correlación de Pearson	,891**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	378	378

Nota. Elaborado por el autor (2024).

Interpretación: Se obtuvo un valor de Pearson de 0.891, siendo una correlación muy alta. Además, se obtuvo un p valor menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Comprobando la hipótesis específica 3:

H₀ Los productos bancarios no se relacionan adecuadamente con el uso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

H₁ Los productos bancarios se relacionan adecuadamente con el uso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.

Tabla 46 Comprobación de Hipótesis Específica 3:

		Productos bancarios	Uso
Productos bancarios	Correlación de Pearson	1	,871**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	378	378
Uso	Correlación de Pearson	,871**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	378	378

Nota. Elaborado por el autor (2024).

Interpretación: Se obtuvo un valor de Pearson de 0.871, siendo una correlación muy alta. Además, se obtuvo un p valor menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

Según la hipótesis general de la investigación se demostró que, los productos bancarios se relacionan adecuadamente con la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022, presentando un valor de correlación de 0.902. Por su parte, Magno (2022), reforzó dicho resultado por medio de su investigación, donde el valor de correlación de ambas variables fue de 0.896. Asimismo, Salas (2022), en su estudio identificó que las variables presentan un grado de correlación de 0.507 con un nivel de significancia menor a 0.05.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó según el objetivo principal de la investigación que, los productos bancarios se relacionan adecuadamente con la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022. Presentando un valor de correlación de 0.902 y un nivel de significancia de 0.000.
2. Se determinó según el primer objetivo específico de la investigación que, los productos bancarios se relacionan adecuadamente con el acceso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022. Presentando un valor de correlación de 0.881 y un nivel de significancia de 0.000
3. Se determinó según el segundo objetivo específico de la investigación que, los productos bancarios se relacionan adecuadamente con la calidad en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022. Presentando un valor de correlación de 0.891 y un nivel de significancia de 0.000
4. Se determinó según el tercer objetivo específico de la investigación que, los productos bancarios se relacionan adecuadamente con el uso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022. Presentando un valor de correlación de 0.871 y un nivel de significancia de 0.000.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los investigadores ampliar el tema analizado dentro del presente estudio, enfocándose en períodos y zonas distintas, dado que, el alcance de este tema es multidisciplinario y presenta una repercusión directa en la población.
2. Se recomienda a los entes responsables evaluar las políticas públicas vigentes que regulan la inclusión financiera, con el objetivo de brindar la información correspondiente a la población sobre los requisitos de acceso a los mismos.
3. Se recomienda analizar el papel desempeñado por las nuevas tecnologías enfocadas en el rubro financiera y el nivel de uso que la población posee en cuanto a las mismas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Magno, E. (2022). “Productos bancarios y la inclusión financiera en una entidad financiera pública, San Juan de Lurigancho, 2022”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96146/Magno_FEE-SD.pdf?sequence=4
- Salas, C. (2022). “Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación– Macro región V Arequipa, 2021”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82677/Salas_SCV-SD.pdf?sequence=1
- Narcizo, Y. (2018). “Planeamiento financiero y su incidencia en la mejora de resultados en la captación de los productos bancarios en CMAC Piura SAC agencia Huánuco 2017”. Huánuco-Perú. <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/1179/NARCIZO%20TUCTO%2C%20YIsel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ames, G. (2018). Las fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10000/Ames_gg.pdf?sequence=3
- 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”. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo-Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4186/Granados%20de%20la%20Vega.pdf?sequence=1>
- Álava, N. (2019). “Relación de la inclusión financiera del Banco Nación con el desarrollo local del distrito de Balsapuerto, 2018”. Universidad César Vallejo. Tarapoto-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46276/Álava_HNJ-SD.pdf?sequence=1
- Piñas, R. & Enciso, M. (2022). “Relación de la digitalización de productos bancarios del Banco BBVA Perú en la ventaja competitiva en Lima Metropolitana”. Universidad de Lima. Lima-Perú. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16030/Pinas-Enciso_Digitalización_productos_Bancarios.pdf?sequence=4
- Gillen, H. & Mejía, M. (2023). “Social media un canal para comercializar servicios y ventas de productos bancarios de Banco Davivienda”. Universidad Tecnología Centroamericana UNITEC. Tegucigalpa-Honduras. <https://repositorio.unitec.edu/bitstream/handle/123456789/7764/11423080-abril2016-m09-t.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Colino, S. (2021). El régimen jurídico de la publicidad de los productos bancarios. Universidad de Valladolid. Valladolid-España. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/46320/TFG-J-233.pdf?sequence=1>
- Soria, J. (2018). “Vinculación de seguros con productos bancarios y libre competencia”. Universidad de Murcia. Murcia-España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=246751>
- Soto, A. (2021). “Sistema de modelos para la predicción de pago de cuotas anticipadas a préstamos/modelos de “mejor próxima oferta” en productos bancarios”. Universidad Rodrigo Facio. San Pedro-Costa Rica. https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/84558/PredPagoCuotasAnticipadas-SistProximaMejorOferta_ASB2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, N. & Landeo, F. (2023). “Relación entre la reputación de una marca, la comunicación boca-oreja, la confianza en la marca y la intención de uso en los jóvenes universitarios de 18 a 25 años respecto a la contratación de productos bancarios por primera vez en Lima en el año 2019”. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima-Perú. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657761/Landeo_FF.pdf?sequence=11
- Vargas, A. (2021). “Inclusión financiera en Perú y Latinoamérica en tiempos del COVID-19”. Revista Quipukamayoc. Lima-Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-81962021000200097&script=sci_arttext
- Orazi, S., Martínez, L. & Vigier, H. (2019). “La inclusión financiera en América Latina y Europa”. En la revista Ensayos de Economía. Reus-España. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2619-65732019000200181
- Grados, P. (2021). “Implicancias de la inclusión financiera y el empleo informal en la pobreza monetaria de los departamentos del Perú”. Revista Finanzas y Política Económica. Lima-Perú. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2248-60462021000200545
- Rubio, E. (2019). “Inclusión financiera y sobreendeudamiento en socios de la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente del distrito de Tarapoto, 2018”. Universidad César Vallejo. Tarapoto-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28649/Rubio_LVE_F.pdf?sequence=1

- Priale, G. (2019). "Inclusión financiera en el Perú: análisis de los principales determinantes". Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá-Colombia. https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43017/Tesis%20-%20Inclusion%20Financiera%20en%20el%20Per%C3%BA%20an%C3%ADlisis%20de%20los%20principales%20determinantes_.pdf?sequence=1
- Cervantes, D., Tello, L. & Rojas, P. (2020). "Inclusión financiera e impacto sobre las compras públicas en MYPES". Universidad del Pacífico. Lima-Perú. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2929/CervantesDenis_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1
- Acosta, G. (2019). "Responsabilidad social empresarial: inclusión financiera en el sistema bancario privado ecuatoriano". En la revista *Visión de futuro*. Sangolquí-Ecuador. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082019000100004

VII. ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de información



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Escuela de Posgrado
Maestría en Economía mención Finanzas.

CUESTIONARIO SOBRE LOS PRODUCTOS BANCARIOS

El tema en estudio es: “Productos bancarios y su inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022”.

Marque con una (X) según corresponda, teniendo en cuenta que:

Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Variable dependiente: Productos Bancarios					
	Dimensión 1: Crédito					
1	¿Cree que es esencial disponer de un crédito empresarial?					
2	¿Considera fundamental tener la opción de acceder a una tarjeta de crédito?					
3	¿Con qué periodicidad accede a un crédito de reunión entre varios?					
4	¿Cree que esta entidad tiene un coste de financiación bajo en contraste con otras?					
	Dimensión 2: Ahorro					
5	¿Considera que utiliza la máquina para sacar dinero?					
6	¿Considera confiable la actividad de la máquina para sacar y depositar efectivo?					
7	¿Considera confiable el manejo de la máquina para sacar y depositar efectivo?					

8	¿Cree que la posibilidad de manejar la cuenta bancaria para recibir depósitos y continuar con el negocio?					
9	¿Cree que puede utilizar una cuenta bancaria mancomunada en la administración de su asociación o comunidad?					
10	¿Cree que hay sucursales para la apertura una cuenta bancaria?					
11	¿Piensa que hay que abrir una cuenta bancaria con alguna persona del entorno?					
12	¿Cree que los intereses que paga el banco por los fondos de reserva son atractivos?					
13	¿Cree que, si tiene facilidad para ahorrar, puede pedir un crédito?					
	Dimensión 3: Servicios					
14	¿Considera que, en caso de que demuestre capacidad de ahorro, puede solicitar un crédito?					
15	¿Usted realiza con regularidad recarga en su teléfono?					
16	¿Piensas en hacer pagos a plazos en diferentes bancos, debido a la velocidad?					
17	¿Con qué periodicidad efectúa pagos en ventanilla para la adquisición virtual?					
18	¿Con qué periodicidad efectúa operaciones de compensación desde el exterior?					
19	¿Con determinada periodicidad opera con dólares?					
20	¿Considera usted manejar continuamente los pagos de los tributos o impuestos?					

Elaboración Propia (2024)

CUESTIONARIO SOBRE LA INCLUSIÓN FINANCIERA

El tema en estudio es: “Productos bancarios y su inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022”.

Marque con una (X) según corresponda, teniendo en cuenta que:

Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Variable dependiente: Inclusión financiera					
	Dimensión 1: Acceso					
1	¿Cree que en el banco puede efectuar algún cambio monetario?					
2	¿Cree que podría tener una cuenta bancaria?					
3	¿Usted cree que podría tener un préstamo individual?					
4	¿Ha obtenido un crédito del banco en alguna ocasión?					
5	¿Cree que puede obtener créditos para seguir trabajando?					
6	¿Cree que dispone de los datos necesarios para solicitar el acceso a cualquier producto?					
	Dimensión 2: Calidad					
7	¿Cree que la consideración en ventanilla es cordial?					
8	¿Con la mayor frecuencia ha desaprobado al personal del banco?					
9	¿Cree que tiene todos los datos sobre los productos accesibles?					
10	¿Cree que no es difícil utilizar las plataformas digitales del móvil?					
11	¿Cree que la asistencia prestada está a la altura de sus exigencias?					

12	¿Cree que los artículos del banco tienen grandes ventajas en contraste con otros?					
13	¿Cuántas veces sugiere a sus familiares que utilicen los servicios del banco?					
	Dimensión 3: Uso					
14	¿Con cuánta frecuencia envía dinero en efectivo a través del banco al resto del país?					
15	¿Con cuánta frecuencia ha obtenido dinero en efectivo mediante órdenes de pago desde el interior del país?					
16	¿Con cuánta frecuencia ha tratado de mantener efectivo en una cuenta bancaria en el banco?					
17	¿Cree que conoce la realización de cambios monetarios por diversos medios electivos, cajeros automáticos, plataformas virtuales, especialistas?					
18	¿Considera que maneja con regularidad los servicios para pagar el agua, la electricidad y el teléfono?					
19	¿Cree que será fácil utilizar distintos métodos de pago a plazos o cobro diversos que dirigirse a un banco?					
20	¿Cree que es más fácil obtener créditos de la gente que de un banco?					

Elaboración Propia (2023)

Anexo 2: Consentimiento informado



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Escuela de Posgrado

PERMISO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

La finalidad del formulario de consentimiento es brindar información clara a los contribuyentes explicando su intervención. Usted aprueba buenamente participar en esta pesquisa para examinar la relación entre los siguientes factores **Productos bancarios y su inclusión financiera en la entidad financiera banco pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.**

La duración del formulario no debe exceder de aprox. 20 minutos. Además, los informes que proporcionen, sólo se utilizarán para este análisis y tu participación se conservará de forma exclusiva y no se utilizará para ningún otro fin. Si tienes interrogantes sobre el formulario, también puedes generarlas.

DATOS DEL PARTICIPANTE:

FIRMA: _____

FECHA: _____

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: Productos bancarios y su c en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.				
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
PG: ¿De qué manera los productos bancarios se relacionan con la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022?	OG: Determinar cómo los productos bancarios se relacionan con la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.	HG: Los productos bancarios se relaciona adecuadamente con la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.	Variable (X): Productos bancarios Dimensiones: • Crédito • Ahorro. • Servicios.	Tipo: Aplicada. Nivel: Descriptivo-correlacional y transversal. Diseño: No experimental. Población: La población será 23270 usuarios de la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica. Muestra: La muestra resulto 378 usuarios de la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica. Técnica de recolección: Encuesta. Instrumento de recolección: Cuestionario.
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
PE1: ¿De qué manera los productos bancarios se relacionan con el acceso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022? PE2: ¿De qué manera los productos bancarios se relacionan con la calidad en la inclusión financiera en la entidad financiera Banco	OE1: Analizar los productos bancarios y su relación con el acceso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022. OE2: Determinar los productos bancarios y su relación con la calidad en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.	HE1: Los productos bancarios se relaciona adecuadamente con el acceso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022. HE2: Los productos bancarios se relaciona adecuadamente con la calidad en la entidad	Variable (Y): Inclusión financiera	

<p>Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022?</p> <p>PE3: ¿De qué manera los productos bancarios se relacionan con el uso en la inclusión financiera en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022?</p>	<p>OE3: Evaluar los productos bancarios y su relación con el uso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.</p>	<p>financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.</p> <p>HE3: Los productos bancarios se relaciona adecuadamente con el uso en la entidad financiera Banco Pichincha, en la ciudad de Ica, 2022.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso. • Calidad. • Uso. 	
---	--	---	--	--

Nota. Elaboración propia (2024)

Anexo 4. Prueba de confiabilidad

Variable independiente: Productos bancarios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	378	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	378	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	4

Variable dependiente: Inclusión financiera

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	378	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	378	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	4

Anexo 5. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productos bancarios	,529	378	,000	,353	378	,000
Inclusión financiera	,521	378	,000	,391	378	,000