



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 de la **TESIS** cuyo título es:

"LOS FACTORES DE ÉXITO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL BANCO DE LA NACIÓN EN ICA, 2022"

Presentado por:

SARMIENTO SANDIGA OSCAR DANIEL


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 2%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 11 de diciembre de 2024

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. MARIO GUSTAVO REYES MEJÍA
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ECONOMÍA
MENCIÓN FINANZAS



TESIS

Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

Línea de investigación:

Sociedad, desarrollo sostenible y políticas públicas y ambientales

PRESENTADO POR:

Oscar Daniel Sarmiento Sandiga

GRADO ACADÉMICO A OBTENER: MAESTRO

ASESOR:

Dr. Hector William Carlos Cruces

Ica – Perú

2026

DEDICATORIA

Les ofrezco esta tesis a mis progenitores por el sostén brindado, el esfuerzo a lo largo de los años de carrera y a mis hermanos por la motivación en los momentos en lo que necesité de manera incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por acompañarme y mostrarme siempre su fidelidad; a mis padres, hermanos y amigos por inspirarme a mejorar cada día y a las personas que me abrieron las puertas para mejorar en el aspecto profesional, quienes con su amplia experiencia me han permitido aprender.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRAFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN.....	59
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
VIII. ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de variable (X): Los factores de éxito	10
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de variable (Y): La inclusión financiera.....	11
Tabla 3.	Resultados de la pregunta 1	15
Tabla 4.	Resultados de la pregunta 2	16
Tabla 5.	Resultados de la pregunta 3	17
Tabla 6.	Resultados de la pregunta 4	18
Tabla 7.	Resultados de la pregunta 5	19
Tabla 8.	Resultados de la pregunta 6	20
Tabla 9.	Resultados de la pregunta 7	21
Tabla 10.	Resultados de la pregunta 8	22
Tabla 11.	Resultados de la pregunta 9	23
Tabla 12.	Resultados de la pregunta 10	24
Tabla 13.	Resultados de la pregunta 11	25
Tabla 14.	Resultados de la pregunta 12	26
Tabla 15.	Resultados de la pregunta 13	27
Tabla 16.	Resultados de la pregunta 14	28
Tabla 17.	Resultados de la pregunta 15	29
Tabla 18.	Resultados de la pregunta 16	30
Tabla 19.	Resultados de la pregunta 17	31
Tabla 20.	Resultados de la pregunta 18	32
Tabla 21.	Resultados de la pregunta 19	33
Tabla 22.	Resultados de la pregunta 20	34
Tabla 23.	Resultados de la pregunta 21	35
Tabla 24.	Resultados de la pregunta 22	36
Tabla 25.	Resultados de la pregunta 23	37
Tabla 26.	Resultados de la pregunta 24	38
Tabla 27.	Resultados de la pregunta 25	39
Tabla 28.	Resultados de la pregunta 26	40
Tabla 29.	Resultados de la pregunta 27	41
Tabla 30.	Resultados de la pregunta 28	42
Tabla 31.	Resultados de la pregunta 29	43
Tabla 32.	Resultados de la pregunta 30	44
Tabla 33.	Resultados de la pregunta 31	45
Tabla 34.	Resultados de la pregunta 32	46

Tabla 35.	Resultados de la pregunta 33	47
Tabla 36.	Resultados de la pregunta 34	48
Tabla 37.	Resultados de la pregunta 35	49
Tabla 38.	Resultados de la pregunta 36	50
Tabla 39.	Resultados de la pregunta 37	51
Tabla 40.	Resultados de la pregunta 38	52
Tabla 41.	Resultados de la pregunta 39	53
Tabla 42.	Resultados de la pregunta 40	54
Tabla 43.	Comprobación de la Hipótesis General	55
Tabla 44.	Comprobación de la Hipótesis específica 1	56
Tabla 45.	Comprobación de la Hipótesis específica 2	57
Tabla 46.	Comprobación de la Hipótesis específica 3	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Resultados de la pregunta 1	15
Gráfico 2.	Resultados de la pregunta 2	16
Gráfico 3.	Resultados de la pregunta 3	17
Gráfico 4.	Resultados de la pregunta 4	18
Gráfico 5.	Resultados de la pregunta 5	19
Gráfico 6.	Resultados de la pregunta 6	20
Gráfico 7.	Resultados de la pregunta 7	21
Gráfico 8.	Resultados de la pregunta 8	22
Gráfico 9.	Resultados de la pregunta 9	23
Gráfico 10.	Resultados de la pregunta 10	24
Gráfico 11.	Resultados de la pregunta 11	25
Gráfico 12.	Resultados de la pregunta 12	26
Gráfico 13.	Resultados de la pregunta 13	27
Gráfico 14.	Resultados de la pregunta 14	28
Gráfico 15.	Resultados de la pregunta 15	29
Gráfico 16.	Resultados de la pregunta 16	30
Gráfico 17.	Resultados de la pregunta 17	31
Gráfico 18.	Resultados de la pregunta 18	32
Gráfico 19.	Resultados de la pregunta 19	33
Gráfico 20.	Resultados de la pregunta 20	34
Gráfico 21.	Resultados de la pregunta 21	35
Gráfico 22.	Resultados de la pregunta 22	36
Gráfico 23.	Resultados de la pregunta 23	37
Gráfico 24.	Resultados de la pregunta 24	38
Gráfico 25.	Resultados de la pregunta 25	39
Gráfico 26.	Resultados de la pregunta 26	40
Gráfico 27.	Resultados de la pregunta 27	41
Gráfico 28.	Resultados de la pregunta 28	42
Gráfico 29.	Resultados de la pregunta 29	43
Gráfico 30.	Resultados de la pregunta 30	44
Gráfico 31.	Resultados de la pregunta 31	45
Gráfico 32.	Resultados de la pregunta 32	46
Gráfico 33.	Resultados de la pregunta 33	47
Gráfico 34.	Resultados de la pregunta 34	48
Gráfico 35.	Resultados de la pregunta 35	49

Gráfico 36.	Resultados de la pregunta 36	50
Gráfico 37.	Resultados de la pregunta 37	51
Gráfico 38.	Resultados de la pregunta 38	52
Gráfico 39.	Resultados de la pregunta 39	53
Gráfico 40.	Resultados de la pregunta 40	54

RESUMEN

El estudio se adquirió como fin de determinar cómo los factores de éxito se relacionan con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

La indagación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional descriptivo transversal y su diseño se constituyó por el no experimental longitudinal, asimismo se determinó una muestra conformada por 103 trabajadores del Banco de la Nación, en la ciudad de Ica.

Después de la aplicación del instrumento de recolección de información, se puede determinar que el 58% de los encuestados considera que los factores de éxito se relacionan adecuadamente con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022, puesto que se evidencia que los factores de éxito de la inclusión financiera ofrecen diversos beneficios para los clientes del mencionado banco puesto que, les permite la adquisición de productos, ampliación de espacios de trabajo, consolidación de capital de trabajo, disminución de desigualdades, acceso a préstamos, formalización de ahorro, asistencia técnica financieras, donde estos beneficios permiten la adecuada toma de decisiones de acuerdo a sus proyectos de vida y el acceso a plataformas tecnológicas.

Por otro lado, con respecto al primer objetivo específico se determina que el 52% de los encuestados considera que los factores de éxito se relacionan adecuadamente con el uso en el Banco de la Nación en Ica, 2022, puesto que se puede evidenciar que los diversos usuarios del banco utilizar los diferentes medios monetarios para efectuar sus ejercicios financieros y en el marco de las políticas monetarias y financieras.

Con respecto al segundo objetivo específico, se evidencia que el 54% de los encuestados considera que los factores de éxito se relacionan adecuadamente con el bienestar en el Banco de la Nación en Ica, 2022, pues se ha observado que el banco es capaz de resolver los requerimientos de sus clientes mediante la atención de especialistas financieros, generando la sensación de bienestar. Referente al tercer objetivo específico, se determina que el 56% de los encuestados considera que los factores de éxito se relacionan adecuadamente con la calidad en el Banco de la Nación en Ica, 2022 pues se evidencia que se fijan las exigencias en los clientes, así como los datos y receptividad por parte de los clientes para acceder y utilizar los artículos y adicionalmente beneficios presentados por el ámbito monetario

Estos resultados concluyen con lo expuesto por Velásquez, L. (2018) el cual menciona que la contraprestación monetaria es hoy la meta de las instituciones financieras solidarias, ya que permite la adquisición de respaldo en los recursos para el progreso y generación de negocios, ofrecer tipos de asistencia y competir con diferentes entidades de la localidad, contribuyendo al desarrollo financiero del país. Sugiriendo que las instituciones de asistencia monetaria promuevan la educación sobre la importancia de los fondos de reserva y el acceso al crédito, a través de canales electrónicos y uniones con instituciones educativas, el gobierno público y entidades internacionales

Palabras clave: Factores, éxito, inclusión, financiero.

ABSTRACT

This study aims to determine how the success factors are related to financial inclusion in the Banco de la Nación in Ica, 2022.

The investigation was of an applied type, of a cross-sectional descriptive correlational level and its design was constituted by a longitudinal non-experimental design; a sample consisting of 103 workers from the Banco de la Nación, in the city of Ica, was also determined.

After applying the information collection instrument, it can be determined that 58% of those surveyed consider that the success factors are adequately related to financial inclusion in the Banco de la Nación in Ica, 2022, since it is evident that The success factors of financial inclusion offer various benefits for the clients of the aforementioned bank since it allows them to acquire products, expand work spaces, consolidate working capital, reduce inequalities, access to loans, formalize savings , financial technical assistance, where these benefits allow appropriate decision-making according to their life projects and access to technological platforms.

On the other hand, with respect to the first specific objective, it is determined that 52% of those surveyed consider that the success factors are adequately related to the use in the Banco de la Nación in Ica, 2022, since it can be evidenced that the various Bank users use different monetary means to carry out their financial exercises and within the framework of monetary and financial policies.

With respect to the second specific objective, it is evident that 54% of those surveyed consider that the success factors are adequately related to well-being at Banco de la Nación in Ica, 2022, since it has been observed that the bank is capable of solving the requirements of its clients through the attention of financial specialists, generating a feeling of well-being. Regarding the third specific objective, it is determined that 56% of those surveyed consider that the success factors are adequately related to quality in the Banco de la Nación in Ica, 2022 since it is evident that the demands are set on the clients, as well such as data and receptivity on the part of clients to access and use the products and additionally benefits presented by the monetary field

These results conclude with what was stated by Velásquez, L. (2018), which mentions that monetary compensation is today the goal of solidarity financial institutions, since it allows the acquisition of support in resources for the progress and generation of businesses, offering types of assistance and compete with different local entities, contributing to the financial development of the country. Suggesting that cash assistance institutions promote education on the importance of reserve funds and access to credit, through electronic channels and partnerships with educational institutions, public government, and international entities

Keywords: Factors, success, inclusion, financial.

I. INTRODUCCIÓN

A. Planteamiento del problema

Para Córdova, A. & Tantapoma, C. (2022) tiene sentido que hoy en día se perciba que los elementos de logro de los organismos que rara vez alcanzan sus metas esenciales necesitan viabilidad es todavía una cuestión de discusión, teniendo en cuenta que con frecuencia sus supuestos son inferiores a las ventajas normales o no se concretan de ninguna manera. Teniendo en cuenta que se pueden introducir modificaciones en las técnicas de medición actuales o reconocer otras nuevas que ayuden a trabajar en su interacción con los distintos niveles jerárquicos que se basan en ellas, debería ser posible realizar un examen más exhaustivo de esta peculiaridad del estudio.

El marco monetario ha hecho frente a los peligros y temores que influyen en los indicadores macroeconómicos del país, la depreciación, la subida de los costes de financiación del entorno, la caída de los costes del petróleo y la expansión del riesgo de mala conducta de la cartera en la zona. En el ámbito público, se ha creado la consideración monetaria, mostrando el avance de las estrategias públicas básicas, según las normas para el avance y la financiación de la incorporación monetaria, en las que se han establecido medidas administrativas para dinamizar la utilización de datos e innovaciones de correspondencia para avanzar en la consideración. Según su hallazgo, la consideración monetaria se ha transformado en una exigencia para avanzar y trabajar en torno a los desarrollos financieros, la disminución de la carencia y los procesos productivos provechosos.

Señala Velásquez, L. (2018) plantea que el sistema monetario afectará decididamente a la sociedad, alcanzando una estabilidad monetaria más prominente, dando oportunidades para encontrar diversos tipos de financiación que afectan enfáticamente a la mejora de la sociedad. Hay una conexión inmediata entre la consideración monetaria y la solidez monetaria asumiendo que se hacen de la forma adecuada, además, la consideración monetaria de calidad puede resguardar a los fragmentos más debilitados de la sociedad frente a ocasiones financieras sorprendidas, potenciando las áreas monetarias y ampliando la base que puede retenerlos.

En el Banco de la Nación en la provincia de Ica se ve restringida por cuestiones monetarias, tales como la restricción de los activos propios, las limitaciones para la concesión de préstamos financieros, los elevados costes de los créditos, los obstáculos geográficos para acceder a los servicios monetarios y el rechazo de la población a los servicios monetarios, ya que no los utilizan o no forman parte de la institución.

Determina Salas, C. (2022) que el Banco de la Nación, los elementos institucionales, políticos y financieros fueron las variables relacionadas con el desarrollo de la consideración monetaria. Los descubrimientos verificaron que la expansión de la

consideración monetaria está relacionada predominantemente con el elemento financiero. Además, las organizaciones incluidas deben recibir ayuda para desarrollarse y alcanzar el tamaño ideal aprovechando al máximo las increíbles posibilidades que ofrece el emprendimiento. Ayudar a organizaciones en crear mecanismos de desarrollo sobre los artículos y servicios. Capacitar a su organización para seleccionar diseños de autoridad más productivos y carteras de recursos más adecuadas. Establecer un clima propicio para la innovación, la ejecución de una estructura administrativa razonable, la coordinación del fortalecimiento y la seguridad de los compradores, así como la recopilación y el uso de información monetaria. Para acabar con la prohibición monetaria, el acuerdo se centró en estrategias que demuestren la admisión a la entidad, la concesión de préstamos razonables y la accesibilidad a la instrucción para las obligaciones.

De esta manera, el punto era decidir la conexión entre los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022. Los logros alcanzados fueron que los elementos fundamentales, tanto internos como externos, son los activos monetarios, la organización, el control, los ejecutivos y la atención al cliente.

B. Antecedentes de la investigación

1. Antecedentes internacionales

- a) **Ruiz, J. (2022)**, en su tesis de maestría “Desarrollo de productos y servicios financieros en bancos para la base de la pirámide como estrategia de negocios y de Inclusión Financiera en Argentina”. Universidad Siglo 21. Córdoba-Ecuador. El propósito era entender cómo un procedimiento de BOP en artículos monetarios y servicios por los bancos contribuye a ampliar la IF. El nivel se basó sobre el correlacional-no experimental. Se trata de describir la estructura de motivación que administra las diferentes sustancias financieras con respecto al servicio de esta parte. Este trabajo podría contribuir al plan de artículos e incluso planes de acción que permiten la edad de pago por los bancos, así como en relación con una mejora en la asistencia social del gobierno de la población, trabajando en la consideración monetaria.
- b) **Huallpa et al. (2021)**, en su artículo de investigación “Factores del éxito financiero en Cajas Municipales del Perú, 1998-2019”. Revista Venezolana de Gerencia. Zulia-Venezuela. El propósito era decidir los determinantes del logro en las cajas de ahorro metropolitanas peruanas en este período, sostenido por el uso del modelo hexagonal del progreso empresarial para demostrar que cuando la relación es inmediata y enorme entre la remuneración monetaria con los beneficios sin fin con el valor, las cajas de

ahorro civiles logran mejores beneficios y combinan valor, recursos y remuneración monetaria y aseguran el logro monetario. La población como el muestreo se basó por 12 cajas Municipales. Las conclusiones demuestran que existe una relación aceptable y clara entre la retribución monetaria, la ganancia global, el capital social, el valor y los recursos completos en las 5 cajas, suponiendo que la retribución monetaria decide el desarrollo empresarial, una gran administración se resume en la consistencia con la que se promueven los beneficios y se incrementa el valor, lo que permite concebir la obligación de combinar los recursos y crear una mejor retribución monetaria.

- c) **Narváez et al. (2020)**, en su artículo de investigación “Pobreza e inclusión financiera en el municipio de Montería, Colombia”. Revista de ciencias sociales. Córdoba-Colombia. El propósito fue evaluar la frecuencia de la escasez asociada al dinero en la consideración monetaria de las familias de la región de Montería, departamento de Córdoba-Colombia. El nivel se basó sobre el correlacional y su tipo se constituyó sobre el descriptiva-no experimental. De acuerdo con los resultados, esta particularidad puede ser suficientemente concentrada por medio de una investigación de reincidencia binomial y exhibe que hay una conexión hacia atrás entre la carencia relacionada con el dinero y la consideración monetaria. Se presume que las variables que incrementan la probabilidad de consideración familiar son niveles más elevados de formación del cabeza de familia y el ámbito de la última opción en la región metropolitana del distrito.

2. Antecedentes nacionales

- a) **Grados, P. (2023)**, en su tesis maestría titulado “La inclusión financiera, las uniones de crédito y ahorro y la disminución de la pobreza en Ayacucho, 2000–2020”. Revista Gobierno y Gestión Pública. Ayacucho-Perú. El propósito fue evidenciar que la reducción de la carencia en el Perú a lo largo del nuevo milenio está vinculada a componentes de consideración monetaria, percibiéndose el desarrollo sobre el PBI que es el factor fundamental que disminuye la carencia. Se introducen 2 métodos econométricos. Pero sus efectos posteriores del esquema primario demostraron la incorporación monetaria y el desarrollo del salario per cápita por división, entre diferentes factores, como determinantes de la disminución de la necesidad. En el modelo posterior, se utilizó información de las Asociaciones de Crédito y Fondos de Reserva para evaluar la reducción de la escasez en las zonas en las que se aplicó este acuerdo público

de contraprestación monetaria. Los descubrimientos del modelo posterior indican una reducción de 5 tasas en los puntos necesitados de las regiones en las que se ejecutaron UNICAS.

- b) **Casimiro, T. (2022)**, en su tesis maestría titulado “Eliminando fricciones en inclusión financiera: digitalizando las autorizaciones de pago”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima-Perú. Hay acuerdo en las extraordinarias ventajas sobre la contraprestación monetaria que produce en un país, como la disminución de la necesidad, la mejora de la naturaleza de la existencia social y financiera de los residentes. A continuación, detallamos las explicaciones detrás de esta peculiaridad en el Perú, para lo cual estudiamos primordialmente la directriz vigente dada por la SBS y la ley vigente hecha por el Indecopi para decidir la fuente de tal limitación. Sólo después de comprender esta fuente será posible hacer recomendaciones para el desarrollo, para dejar de utilizar vales reales marcados y suplantarlos con aprobaciones de cuotas hechas electrónicamente, lo que permitirá explotar la innovación para lograr un nivel más elevado de seguridad, eficacia y facilidad, además de la consideración monetaria.
- c) **Velásquez, L. (2018)**, en su tesis maestría titulado “Factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga en Financiera Comultrasan”. Universidad Santo Tomás. Huancayo-Perú. El propósito fue decidir los criterios de logro para la contraprestación monetaria de los microempresarios de Bucaramanga relacionados con Financiera Comultrasan. La técnica y el instrumento se comprendió por la encuesta y el cuestionario. Su tipo se basó por el descriptivo y su diseño se relacionó sobre el no experimental. La muestra se conformó en 137 empresas. El método se enfocó en lo cuantitativo. La contraprestación monetaria es hoy la meta de las instituciones solidarias como Financiera Comultrasan, ya que permite a las microempresas asociadas a la adquisición de respaldo en los recursos para el progreso y generación de negocios, ofrecer tipos de asistencia y competir con diferentes entidades de la localidad, contribuyendo al desarrollo financiero del país. Se sugiere, por lo tanto, que las instituciones de asistencia monetaria promuevan la educación sobre la importancia de los fondos de reserva y el ofrecimiento del préstamo, a través de las vías tecnológicas y uniones con entidades formativas, público y entidades del exterior.

3. Antecedentes locales

El estudio realizado nos dejó como resultado la ausencia de trabajos e informes anteriores que guarden vínculo con las variables de la actual investigación en relación al ámbito local.

C. Bases teóricas

- **Los factores de éxito**

De acuerdo con Hurtado & Camero (2018), esa multitud de componentes vinculados tanto inherente como externamente a la institución y que defiende la ejecución de las metas jerárquicas.

Son puntos de vista externos e internos innatos a la institución que aseguran sus metas y objetivos jerárquicos.

Los factores de éxito, según el enfoque de Salas, C. (2022) define que posee 3 dimensiones entre las cuales tenemos los factores políticos y legales, tecnología disponible y la gestión organizacional hacia los fines singulares para llegar a las ventajas que ofrece. Permite medir los entornos tanto interno como externo para conocer los mecanismos actuales.

- **Dimensiones de los factores de éxito**

- **Factores políticos y legales**

Se trata de aquellas reglas políticas y legítimas que influyen en el resultado sobre la institución en la caracterizan Núñez y Sifuentes (2019) se refiere que sus elementos claves de logro vienen ser aquellos que deciden las normas prudenciales y casuales, sobre la institución que deberá fomentar sus prácticas. De igual forma, los puntos de vista que caracterizan las normas formales y casuales con las que debe trabajar una institución.

- **Tecnología disponible**

Para Soto, J. (2021) se caracteriza como la admisión a los avances mecánicos y los activos para su entrada y uso, lo que sugiere a la entidad su actuación y resultado en su área monetaria, y una consideración superior respecto a sus exigencias frente a los clientes de tener la opción de manejar los artículos y servicios presentados por el elemento monetario. Se trata, además, de la admisión de activos y avances mecánicos que posibilitan la mejora de los ejercicios jerárquicos.

- **Gestión organizacional**

Señala Zamalloa, J. (2017) esta perspectiva considera los componentes críticos para el avance del ciclo en asociaciones y fundaciones tanto públicas como privadas, por ejemplo, ordenación, asociación, rodamiento y control, componentes de más extrema significación para el

perfeccionamiento de los ejercicios jerárquicos y que aseguran su resultado en el clima en que fomentan sus actividades cotidianas.

- **La inclusión financiera**

De acuerdo Gamba et al. (2016) tiene sentido como la incorporación monetaria es el marco donde se coordinan las administraciones monetarias a la población, inclinándose hacia el avance financiero de los estados.

Para Orazi et al. (2019) lo caracteriza como el grado de utilización y acceso de servicios monetarios en extraordinaria relevancia frente a la mejora de los marcos financieros estables e integrales. Asimismo, un ciclo coordina a los individuos rechazados en el marco monetario para que puedan realizar tareas monetarias y satisfacer sus propias necesidades. Posteriormente, caracteriza la consideración monetaria como la admisión en un marco monetario que contribuye a un giro social y financiero razonable. Utilización de las administraciones monetaria.

La inclusión financiera, según el enfoque de Córdova, A. & Tantapoma, C. (2022) indica que tiene 3 dimensiones que están constituidas por el uso, bienestar y su calidad en las entidades financieras al estar acerca con el individuo. Estos aspectos contribuirán a los diversos medios financieros para que sean medidos con eficacia.

- **Dimensiones de la inclusión financiera**

- **Uso**

Comenzando con la percepción, los clientes realizan actividades monetarias utilizando el marco monetario, por lo que, según Gómez et al. (2020), se trata de aquellas partes en las que los clientes utilizan los diferentes medios monetarios para llevar a cabo sus ejercicios financieros.

- **Bienestar**

Este punto de vista sugiere que los requerimientos del cliente son satisfechos por sus anhelos y supuestos, pero hace referencia Barrietabeña (2020), que es la circunstancia en la asistencia gubernamental que es presentada por el efecto en el marco monetario por medio de un especialista financiero ha introducido a la existencia sobre los clientes, y demás: cambios para la obtención, los mandados de las sustancias y la tranquilidad para la consideración en entidades de las exigencias pensando en el supuesto. Asimismo, es una condición de realización individual, acomodo y solaz que, independiente o mutuamente, permite dar al cliente la consideración de un rubro específico, así como de un servicio de administración.

- **Calidad**

Esta circunstancia presente se caracteriza por dar la contraprestación de artículos o potencialmente beneficios como concurrentes entre los reunidos, así como lo expresan Jaramillo et al. (2019) son las reglas en la incorporación monetaria que posibilita el ingreso a sus artículos y administraciones monetarias presentadas en los elementos responsables de fijar las exigencias en los clientes, así como los datos y receptividad por parte de los clientes para acceder y utilizar los artículos y adicionalmente beneficios presentados por el ámbito monetario.

D. Marco conceptual

- **Bancarización:** Se trata de una exigencia y una prima públicas, ya que la admisión en el marco monetario de la gente con salarios más bajos permite la creación de fondos de reserva, lo que es importante para la mejora financiera de los territorios.
- **Penetración financiera:** La entrada de servicios monetarios, aludiendo a la cantidad de consumidores que disponen de estos servicios, esto es, el número de ciudadanos que creen disponer de servicios bancarios.
- **Disponibilidad de servicios bancarios:** Es el grado de infiltración financiera, comparado con los servicios accesibles, en función de las zonas geográficas o de los segmentos. Generalmente se estima por la cantidad de oficinas bancarias o distribuidores automáticos en función de la cobertura de una ciudad o de una zona.
- **Uso de servicios:** La utilización de las administraciones bancarias estima la forma en que los especialistas monetarios emplean las administraciones monetarias, como su frecuencia o la vigencia del artículo monetario o del servicio.

E. Problemas de la investigación

a. Problema general

¿De qué manera los factores de éxito se relacionan con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022?

b. Problemas específicos

1. ¿De qué manera los factores de éxito se relacionan con el uso en el Banco de la Nación en Ica, 2022?
2. ¿De qué manera los factores de éxito se relacionan con el bienestar en el Banco de la Nación en Ica, 2022?
3. ¿De qué manera los factores de éxito se relacionan con la calidad en el Banco de la Nación en Ica, 2022?

F. Justificación

Se justifica de manera práctica que es agregar información a través de la investigación de casos genuinos que se presentan en la realidad por la circunstancia del bienestar,

estudiando la conexión entre los factores de progreso y la consideración monetaria en el BN en la ciudad de Ica, 2022. Adicionalmente pretende contribuir en el mejoramiento social en conexión de la disposición en la investigación de la contraprestación monetaria permitirá el avance financiero de los países. De esta manera, pretende contribuir con la entidad monetaria pública, ya que mediante ella se pueden llevar a cabo gestiones y normas ejecutivas que permitan al BN alcanzar a más familias en todo el país. Posteriormente, la justificación tecnológica ya que estudia una cuestión circunstancial en el momento actual de pandemia, solicitando que las fundaciones del Estado manejen la totalidad de las labores medios mecánicos que permitan completar sus tareas de manera eficaz. Además, la justificación social, se da sobre la base de que la investigación de los determinantes de éxito y la incorporación monetaria permitirán trabajar en las administraciones de los establecimientos, dando una admisión más notable a los clientes, así como permitiendo a los trabajadores desempeñar con mayor probabilidad sus funciones. Por último, se justifica económicamente, por el hecho de que, al aumentar la inclusión de clientes, requerirá eficacia, lo que implica lograr resultados con importes más reducidos. Del mismo modo, le facilitará trabajar en la naturaleza del equipo decidiendo los factores de éxito que le permitirán desarrollar aún más su capacidad de administración.

G. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar como los factores de éxito se relacionan con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

b. Objetivos específicos

1. Analizar los factores de éxito y su relación con el uso en el Banco de la Nación en Ica, 2022.
2. Determinar los factores de éxito y su relación con el bienestar en el Banco de la Nación en Ica, 2022.
3. Evaluar los factores de éxito y su relación con la calidad en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

H. Hipótesis de la investigación

a. Hipótesis general

Los factores de éxito se relacionan adecuadamente con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

b. Hipótesis específicas

1. Los factores de éxito se relacionan adecuadamente con el uso en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

2. Los factores de éxito se relacionan adecuadamente con el bienestar en el Banco de la Nación en Ica, 2022.
3. Los factores de éxito se relacionan adecuadamente con la calidad en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

I. Variables de la investigación

a. Variable independiente

Los factores de éxito

b. Variable dependiente

La Inclusión financiera

J. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variable (X): Los factores de éxito.

Título: Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022.				
Variable (X)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Los factores de éxito	Salas, C. (2022), se caracteriza como Puntos de vista internos y externos innatos a la institución que aseguran sus metas y fines jerárquicos.	Los factores de éxito serán medida mediante los factores políticos y legales, tecnología disponible y la gestión organizacional.	Factores políticos y legales. Tecnología disponible. Gestión organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Líneas de acción. • Normatividad vigente. • Recursos tecnológicos. • Avances tecnológicos implementados. • Dirección. • Planificación. • Control.

Nota. Elaborado por el autor, 2023.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

A. Tipo, nivel y diseño de investigación

a. Tipo de investigación

El tipo de estudio es la aplicada, para Silva, C. & Viera, W. (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 las ideas teóricas de diferentes expertos para reforzar, entender, conocer y otorgar un desenlace decisivo hacia los factores en indagación.

b. Nivel de investigación

El nivel es el correlacional-descriptivo-transversal, según Estela, W. & Rabanal, L. (2022) es correlacional dado que ya teniendo en consideración los fines marcados, se comprenderá de manera significativa del modo que pretende comprender la relación o grado de conexión en las variables de tal forma se conocerá la manera en que una impacta hacia la otra y tiene como objetivo explicar la propuesto. Según Morales, N. & Ruiz, J. (2022) define que lo descriptivo es detallar las situaciones, cualidades y eventos con el fin de identificar las causas y los fenómenos del objeto de análisis. Además, según Rodríguez, C. & Alvarado, M. (2023) el corte transversal ya que consiste en analizar los acontecimientos en un plazo establecido en la que han ocurrido

c. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, según Ávila, J. (2022) que se recopila los informes de sus variables sin variaciones, ni modificaciones para la obtención de resultados dentro de su contexto natural.

B. Población, muestra materia de investigación

a. Población

La población consiste en una total de 140 trabajadores del Banco de la Nación, en la ciudad de Ica.

Criterios de selección

• Inclusión

- Trabajadores de todas las áreas.
- Trabajadores pertenecientes a la entidad del Banco de la Nación.
- Trabajadores que participación en la encuesta.

• Exclusión

- Trabajadores que no participación en la encuesta.
- Trabajadores que no pertenecientes a la entidad del Banco de la Nación.

b. Muestra

La fórmula de la muestra contribuirá en calcular el resultado con la formula continuante:

Se calculara con la formula lo continuante:

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

Donde:

N = Población, cuyo valor es 140

S = Nivel de confianza al 95%, cuyo valor es 1.96

E = Error muestral, cuyo valor es 5

P = Probabilidad de éxito, cuyo valor es 50

R = Probabilidad de fracaso, cuyo valor es 50

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 140}{(0.05)^2 * (140 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 103$$

Se determina una muestra conformada por 103 trabajadores del Banco de la Nación, en la ciudad de Ica.

C. Técnica de recolección de datos

La técnica es la encuesta, comprende en que es una herramienta para lograr adquirir y reunir la información de los participantes con interrogantes propuestas en la investigación para que luego permita valorar el tema en cuestión.

Además, esto contribuye en conocer los datos mediante los cuestionamientos determinados previamente en relación a una escala, dirigida a hacia los trabajadores del Banco de la Nación en la ciudad de Ica para entender como los factores de éxito se conecta con la inclusión financiera.

D. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento es 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 colaboradores del BN en la provincia de Ica, con la finalidad de recabar los datos y conocer el objetivo del estudio.

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

Se realizará esta investigación basándose en métodos analítico-sintético, cuantitativo-cualitativo e inductivo.

Se aplicarán métodos analítico-sintéticos para construir las bases teóricas sobre los factores del tema y definir sus indicadores y sus dimensiones.

Los métodos cuantitativos que aplicaré se basarán en la reunión de datos sobre la muestra de investigación, donde aplicaré la encuesta, y en base a esta información luego podré comparar y probar hipótesis.

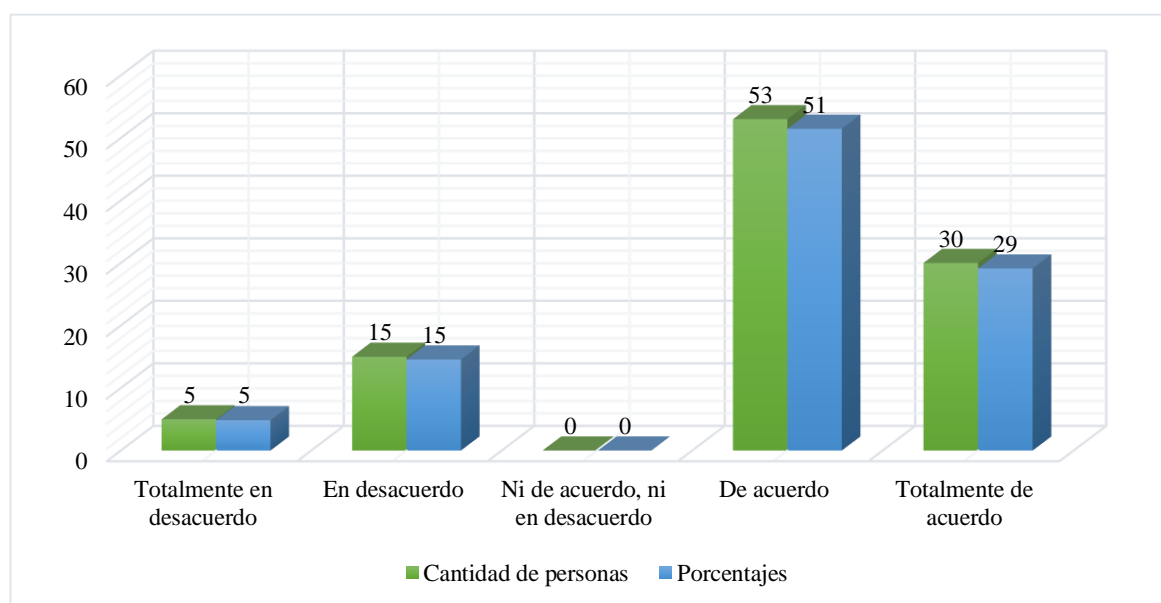
III. RESULTADOS

Tabla N° 03: Respuestas de la pregunta N° 01

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	5	5
<i>En desacuerdo</i>	15	15
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	53	51
<i>Totalmente de acuerdo</i>	30	29
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 01: Respuestas de la pregunta N° 01



Elaboración: Propia

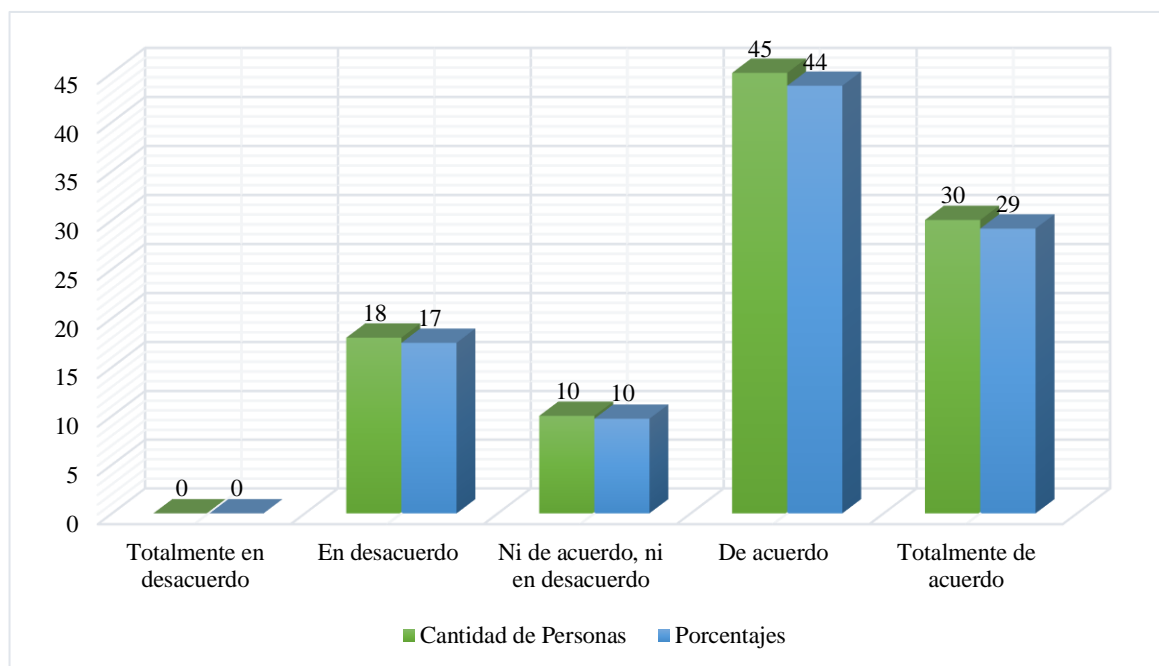
Interpretación: En la recolección de información, se conoció que el 51% sobre los encuestados expresa estar de acuerdo sobre que las reglas legítimas actuales facilitan a los residentes el acceso a los créditos del Estado a través de los servicios monetarios y productos del Banco de la Nación. El 29% expresaron estar totalmente de acuerdo, el 15% expresan estar en desacuerdo, y el 5% plantea estar totalmente desacuerdo.

Tabla N° 04: Respuestas de la pregunta N° 02

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	17
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	10	10
<i>De acuerdo</i>	45	44
<i>Totalmente de acuerdo</i>	30	29
<i>Total</i>	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 02: Respuestas de la pregunta N° 02



Elaboración: Propia

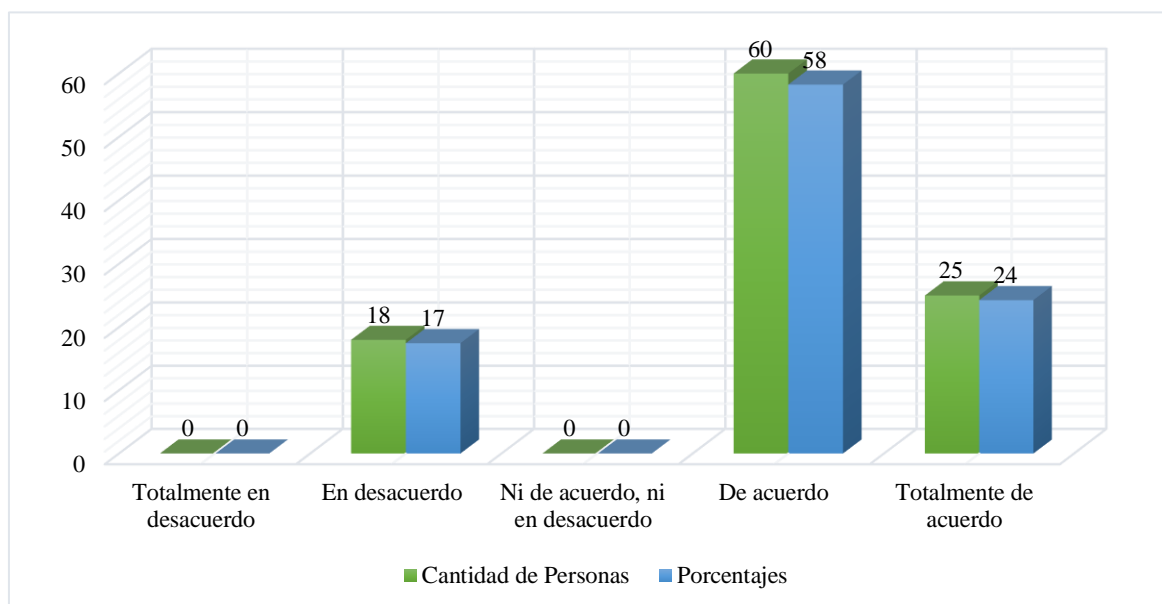
Interpretación: En la recolección de información, se conoció que el 44% sobre los encuestados expresan estar de acuerdo al considerar de las tasas monetarias y las motivaciones sociales del Banco de la Nación facilitan a los residentes el acceso a los servicios monetarios, el 29% están totalmente de acuerdo, el 17% indican estar en desacuerdo y solamente el 10% se muestran neutrales.

Tabla N° 05: Respuestas de la pregunta N° 03

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	17
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	60	58
<i>Totalmente de acuerdo</i>	25	24
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 03: Respuestas de la pregunta N° 03



Elaboración: Propia

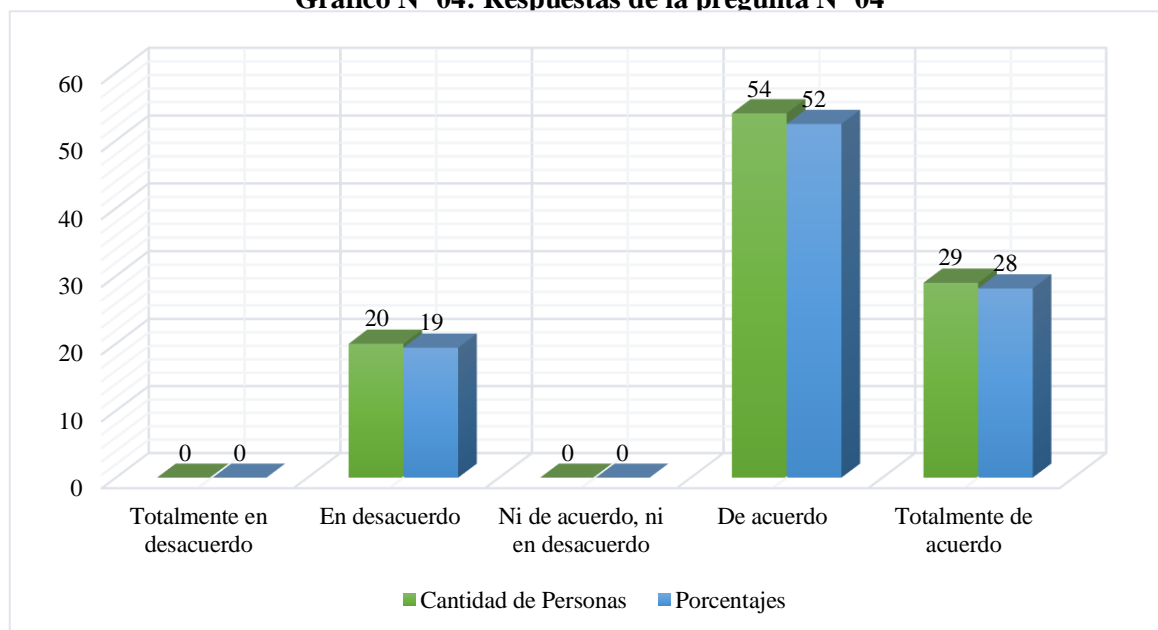
Interpretación: En la recolección de información, se conoció del 58% sobre los participantes están de acuerdo del acuerdo legítimo por el cual el Banco de la Nación se logra abrir cuentas financieras esenciales hacia los ciudadanos que han llegado en el momento de la mayor parte ha establecido un amplio acceso a la zona financiera, el 24% expresa estar totalmente de acuerdo y solo el 17% manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla N° 06: Respuestas de la pregunta N° 04

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	20	19
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	54	52
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 04: Respuestas de la pregunta N° 04



Elaboración: Propia

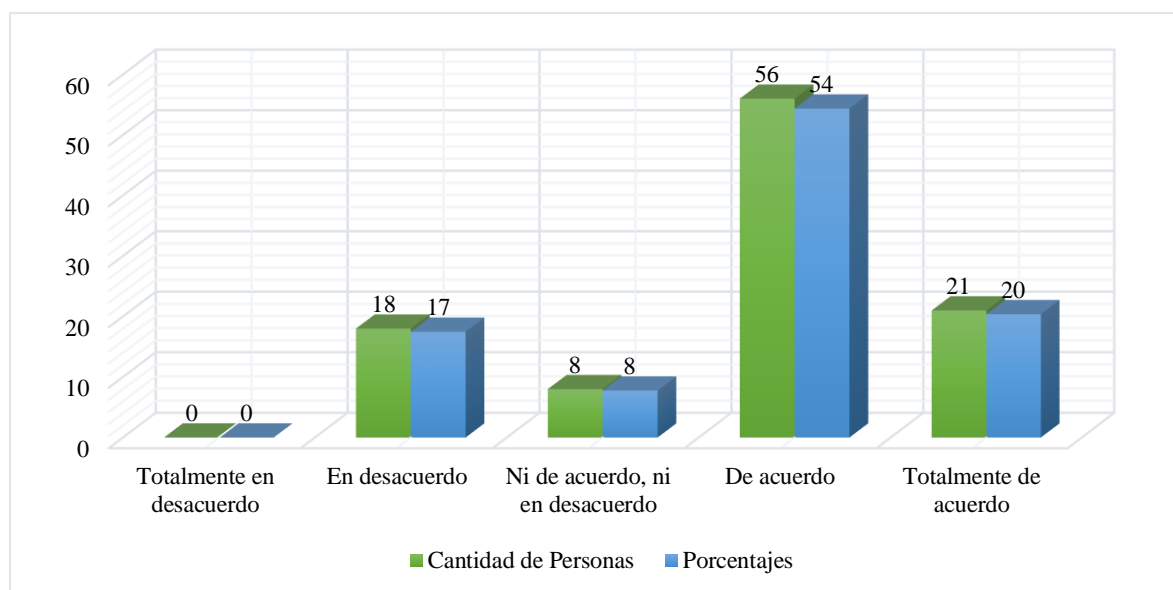
Interpretación: En la recolección de información, se conoció que el 52% sobre los encuestados indica que están en de acuerdo acerca de la Estrategia de Consideración Monetaria Pública ha posibilitado el ingreso y utilización de servicios monetarios de valor, trabajando en la prosperidad financiera de la población por medio de las ventajas originadas por su consideración en un marco monetario formal, considerando la proximidad intercultural, geográfica y de orientación, el 28% indica que están totalmente de acuerdo y el 19% considera que están en desacuerdo.

Tabla N° 07: Respuestas de la pregunta N° 05

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	17
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	8	8
<i>De acuerdo</i>	56	54
<i>Totalmente de acuerdo</i>	21	20
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 05: Respuestas de la pregunta N° 05



Elaboración: Propia

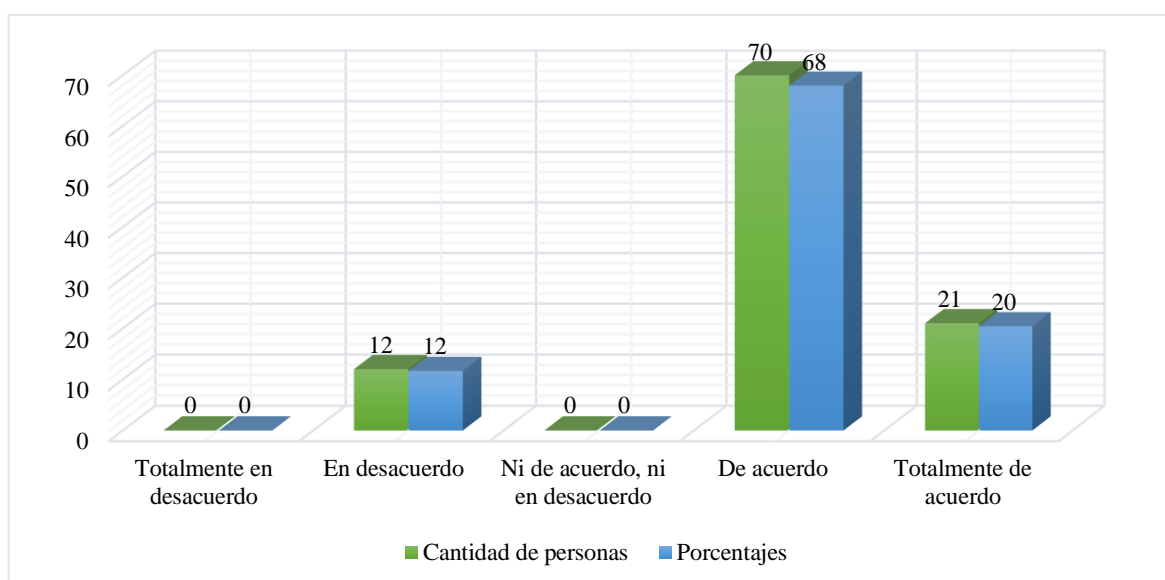
Interpretación: En la recolección de información, se conoció que el 54% sobre los participantes indican que están de acuerdo en que lo que ocurre y las posibilidades de la economía del país afectan al paso al ámbito monetario, el 20% consideran que están totalmente de acuerdo, el 17% están en desacuerdo y solamente el 8% se muestra neutral.

Tabla N° 08: Respuestas de la pregunta N° 06

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	12	12
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	70	68
<i>Totalmente de acuerdo</i>	21	20
<i>Total</i>	<i>103</i>	<i>100.00</i>

Elaboración: Propia

Gráfico N° 06: Respuestas de la pregunta N° 06



Elaboración: Propia

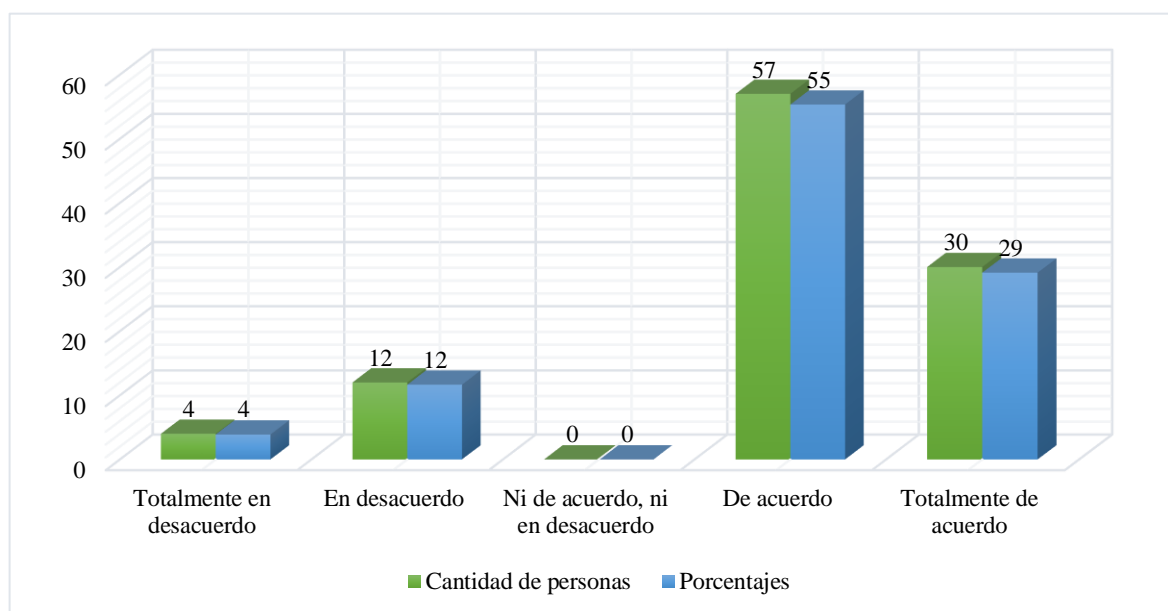
Interpretación: En la recolección de información, se conoció que el 68% sobre los encuestados indican que están de acuerdo sobre la circunstancia monetaria de las zonas desfavorecidas afecta a la puesta en marcha de ampliaciones de crédito a la zona monetaria para hacer frente a sus problemas, el 20% se encuentra totalmente de acuerdo y solamente el 12% considera que están en desacuerdo.

Tabla N° 09: Respuestas de la pregunta N° 07

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	4	4
<i>En desacuerdo</i>	12	12
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	57	55
<i>Totalmente de acuerdo</i>	30	29
<i>Total</i>	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 07: Respuestas de la pregunta N° 07



Elaboración: Propia

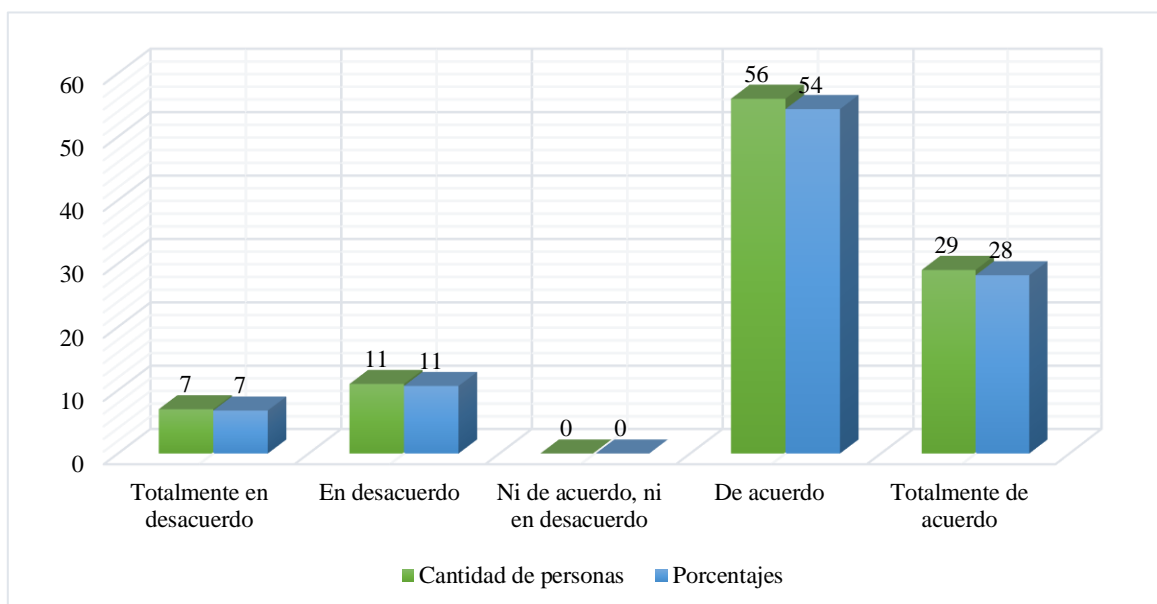
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 55% sobre los intervinientes expresan que están de acuerdo que los patrocinios y créditos concedidos a través del ámbito financiero han creado la exigencia de producir nuevos artículos y servicios para abordar los actuales para la ciudadanía, el 29% indica que están totalmente de acuerdo, 12% considera que están en desacuerdo y 4% se muestra totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 10: Respuestas de la pregunta N° 08

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	7	7
<i>En desacuerdo</i>	11	11
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	56	54
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 08: Respuestas de la pregunta N° 08



Elaboración: Propia

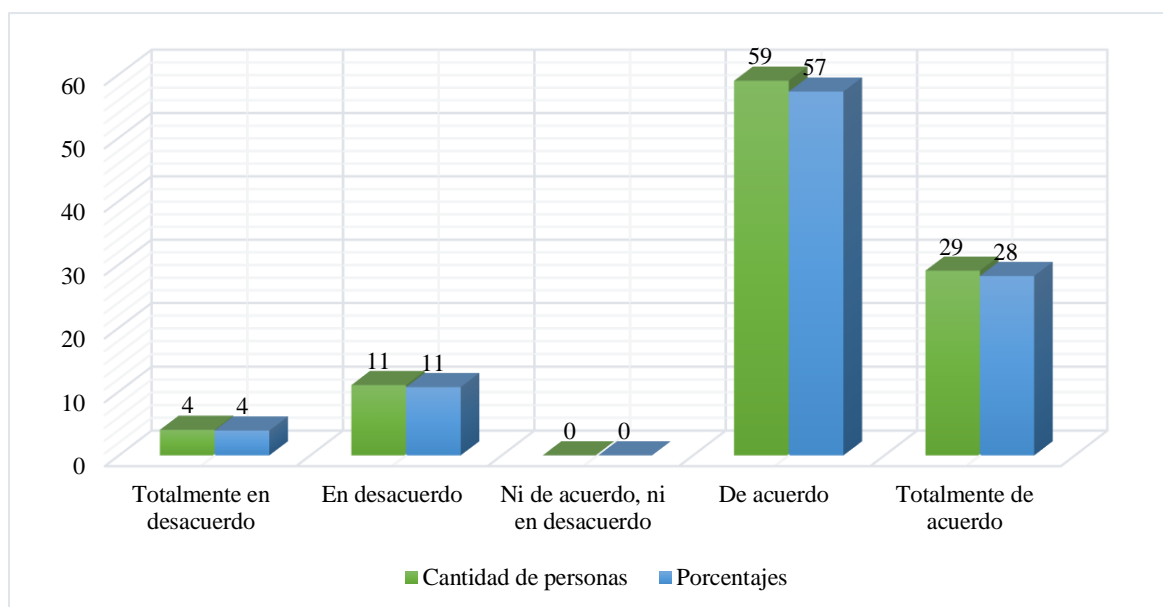
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 54% manifiesta estar de acuerdo en que las exigencias en la sociedad y de orientación han repercutido sobre la fabricación en los artículos y servicios que satisfagan las exigencias primarias, el 28% indica que están totalmente de acuerdo, el 11% consideran que están en desacuerdo y solamente 7% se muestra totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 11: Respuestas de la pregunta N° 09

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	4	4
<i>En desacuerdo</i>	11	11
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	59	57
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 09: Respuestas de la pregunta N° 09



Elaboración: Propia

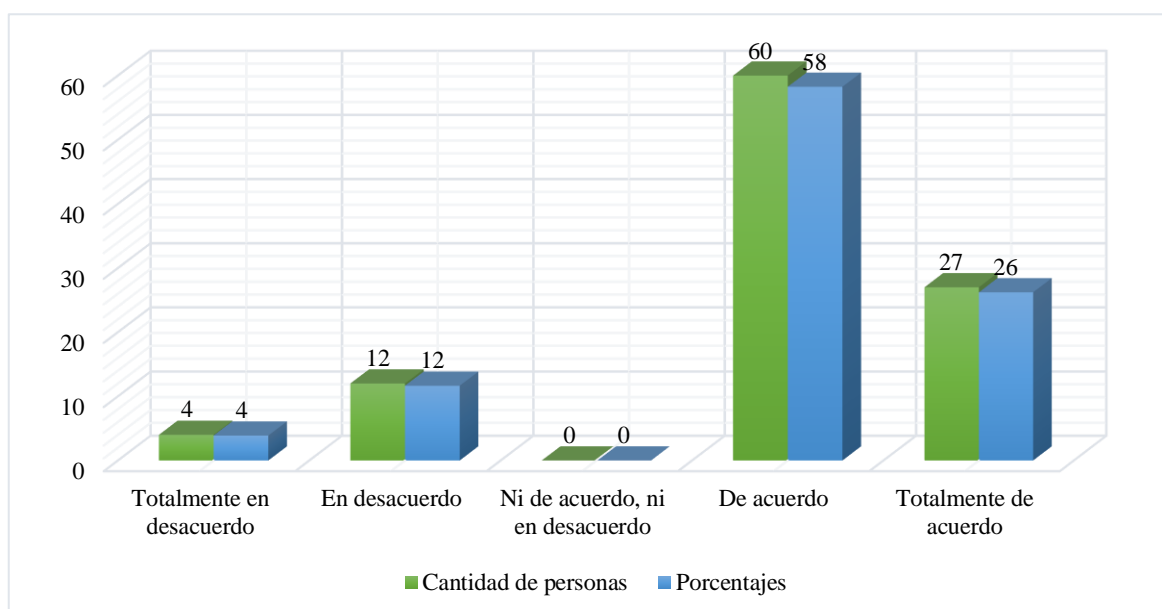
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 57% sobre los participantes expresan que están de acuerdo con los progresos mecánicos y el cambio de las propensiones y suposiciones en los clientes crean la exigencia de utilizar artículos y servicios monetarios, el 28% indica que están totalmente de acuerdo, el 11% consideran que están en desacuerdo y el 4% se muestra totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 12: Respuestas de la pregunta N° 10

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	4	4
<i>En desacuerdo</i>	12	12
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	60	58
<i>Totalmente de acuerdo</i>	27	26
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 10: Respuestas de la pregunta N° 10



Elaboración: Propia

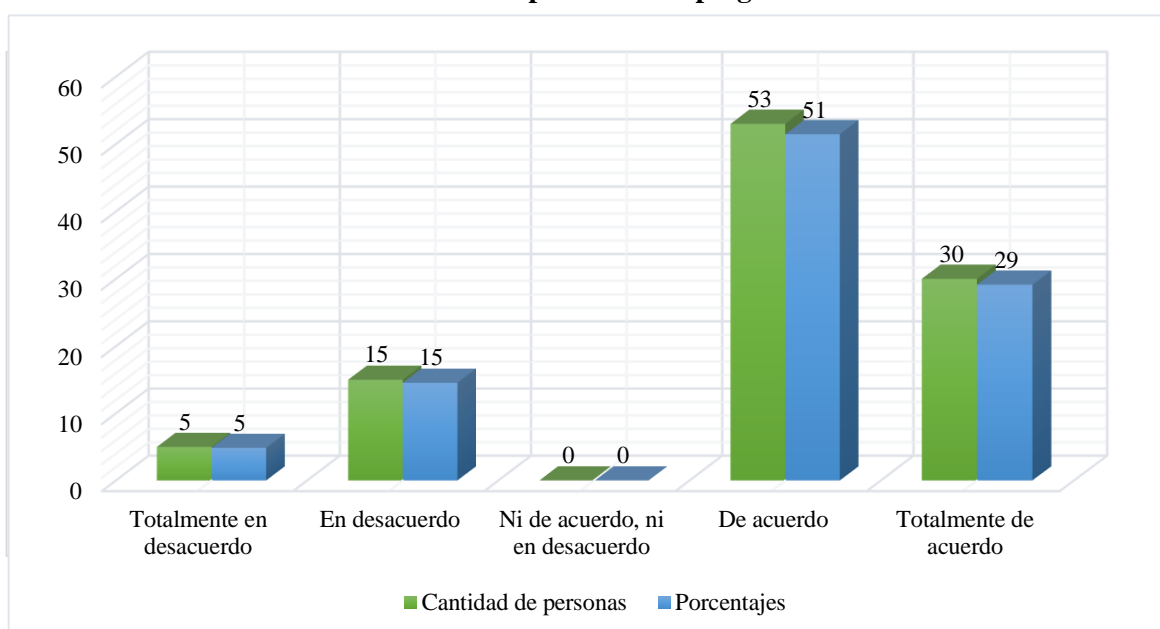
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 62% sobre los participantes expresan que están de acuerdo en los patrones mecánicos en el ámbito monetario posibilitan la entrada en los servicios y productos del banco, el 23% indica que están totalmente de acuerdo, el 11% consideran que están en desacuerdo y 4% se muestra totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 13: Respuestas de la pregunta N° 11

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	11	11
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	63	61
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 11: Respuestas de la pregunta N° 11



Elaboración: Propia

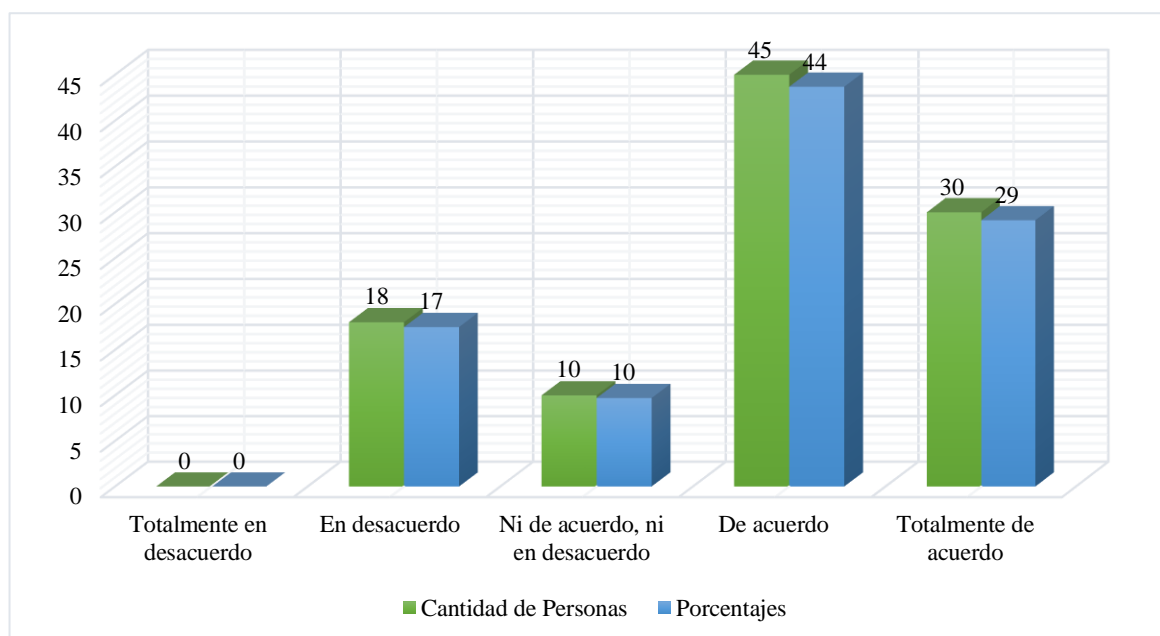
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 51% sobre los encuestados consideran que están de acuerdo sobre que el ingreso a los mecanismos computarizados funciona con el ingreso a los clientes, el 29% se encuentra totalmente de acuerdo, el 15% indica que están en desacuerdo y solamente el 5% manifiesta que están totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 14: Respuestas de la pregunta N° 12

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	17
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	56	54
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 12: Respuestas de la pregunta N° 12



Elaboración: Propia

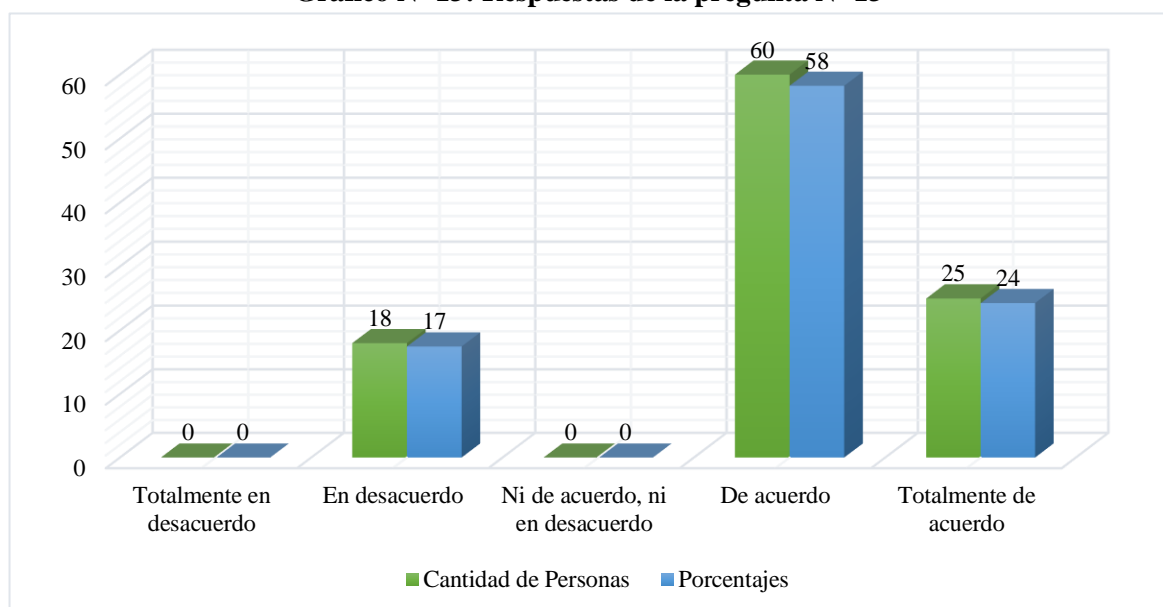
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 44% sobre los participantes expresa que están de acuerdo en el banco plantea sus metas y fines en conexión a las exigencias y supuestos de sus clientes, el 29% se encuentra totalmente de acuerdo, el 17% indican que están en desacuerdo y 10% consideran que están en desacuerdo.

Tabla N° 15: Respuestas de la pregunta N° 13

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	16	16
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	58	56
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 13: Respuestas de la pregunta N° 13



Elaboración: Propia

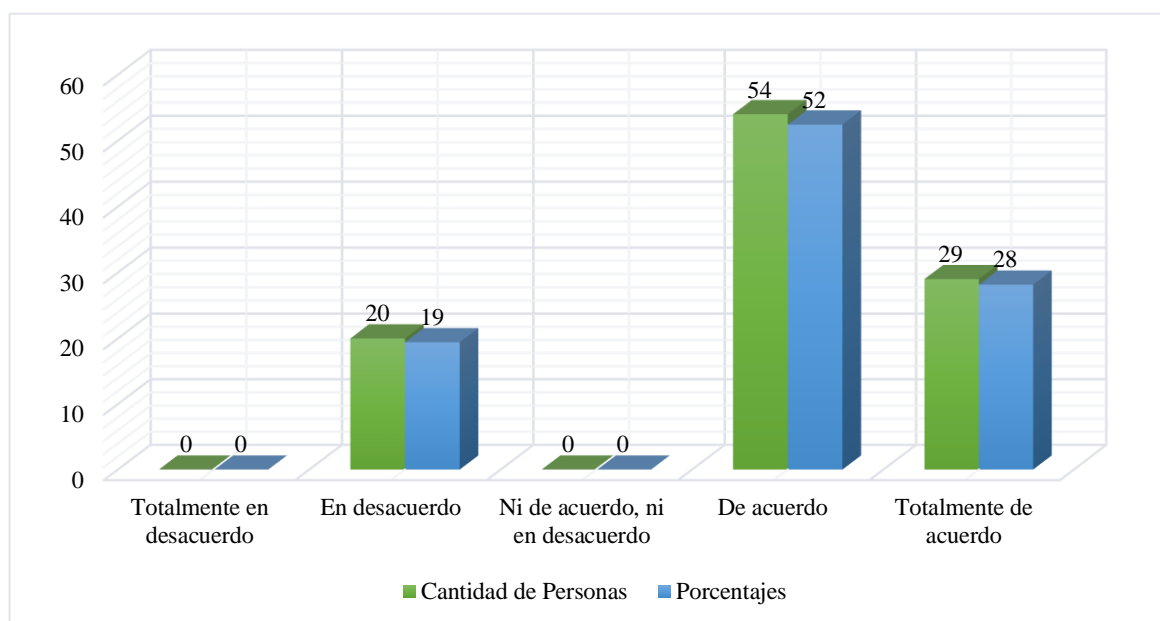
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 58% sobre los encuestados indican que están de acuerdo en el banco tiene un potente programa de actividades, el 24% se encuentra totalmente de acuerdo y 17% indica que están en desacuerdo.

Tabla N° 16: Respuestas de la pregunta N° 14

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	15	15
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	61	59
<i>Totalmente de acuerdo</i>	27	26
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 14: Respuestas de la pregunta N° 14



Elaboración: Propia

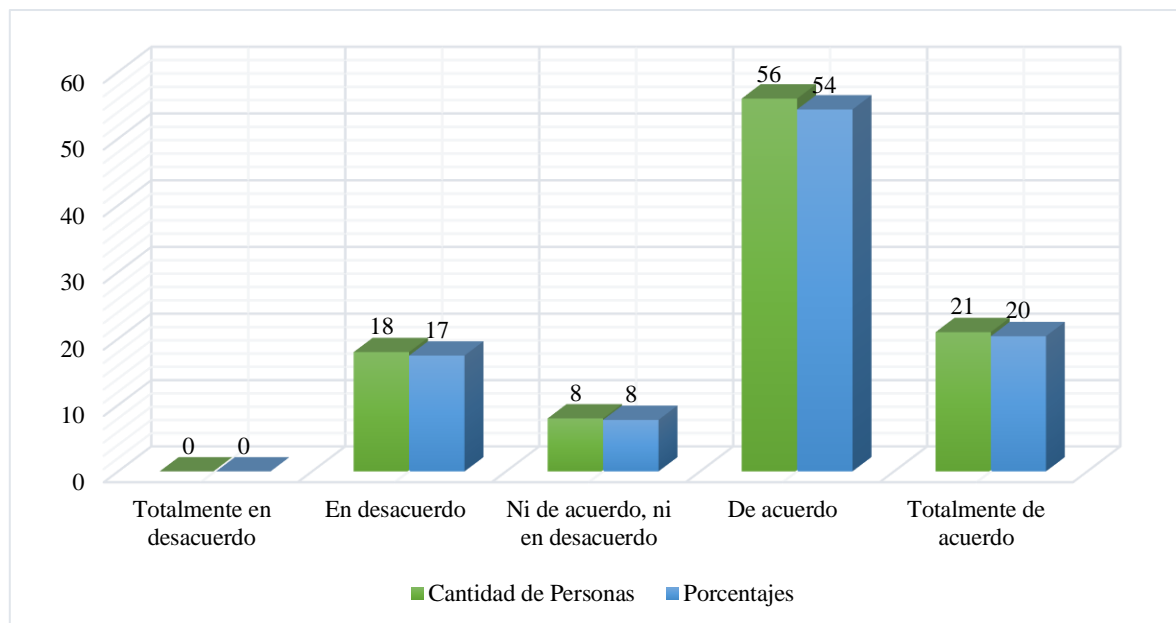
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 52% sobre los encuestados indican que están de acuerdo en la responsabilidad de la administración del banco es seguir los proyectos establecidos, el 28% se encuentra totalmente de acuerdo y solamente el 19% considera que están en desacuerdo.

Tabla N° 17: Respuestas de la pregunta N° 15

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	19	18
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	58	56
<i>Totalmente de acuerdo</i>	26	25
<i>Total</i>	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 15: Respuestas de la pregunta N° 15



Elaboración: Propia

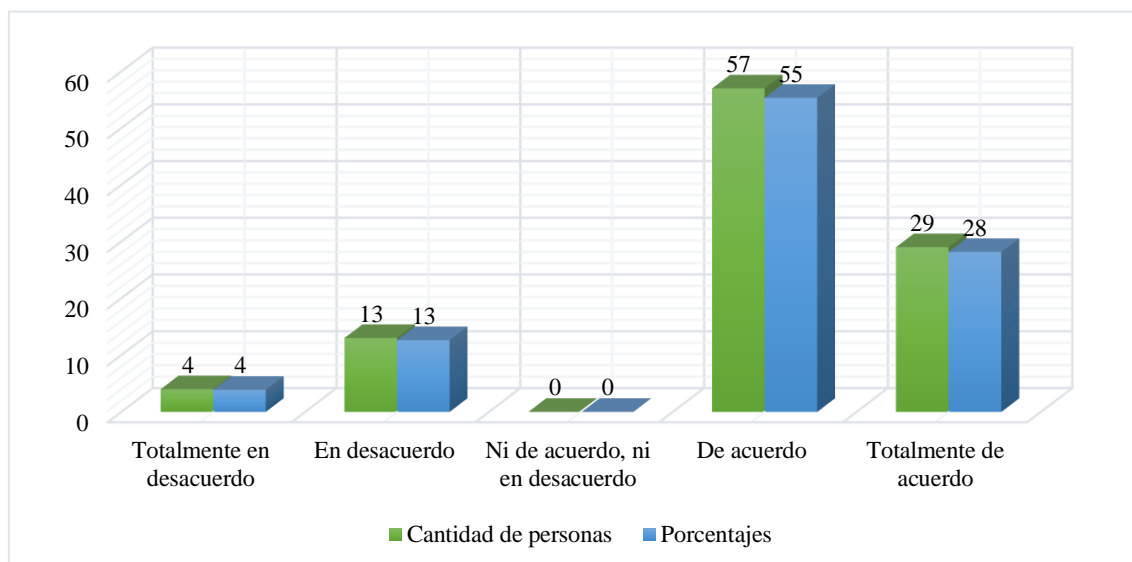
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 54% sobre los participantes expresan que están de acuerdo que el diseño autoritario del banco está en concordancia con las peticiones del clima en curso, el 20% consideran que están totalmente de acuerdo, el 18% indican que están en desacuerdo, el 8% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 18: Respuestas de la pregunta N° 16

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	4	4
<i>En desacuerdo</i>	13	13
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	57	55
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 16: Respuestas de la pregunta N° 16



Elaboración: Propia

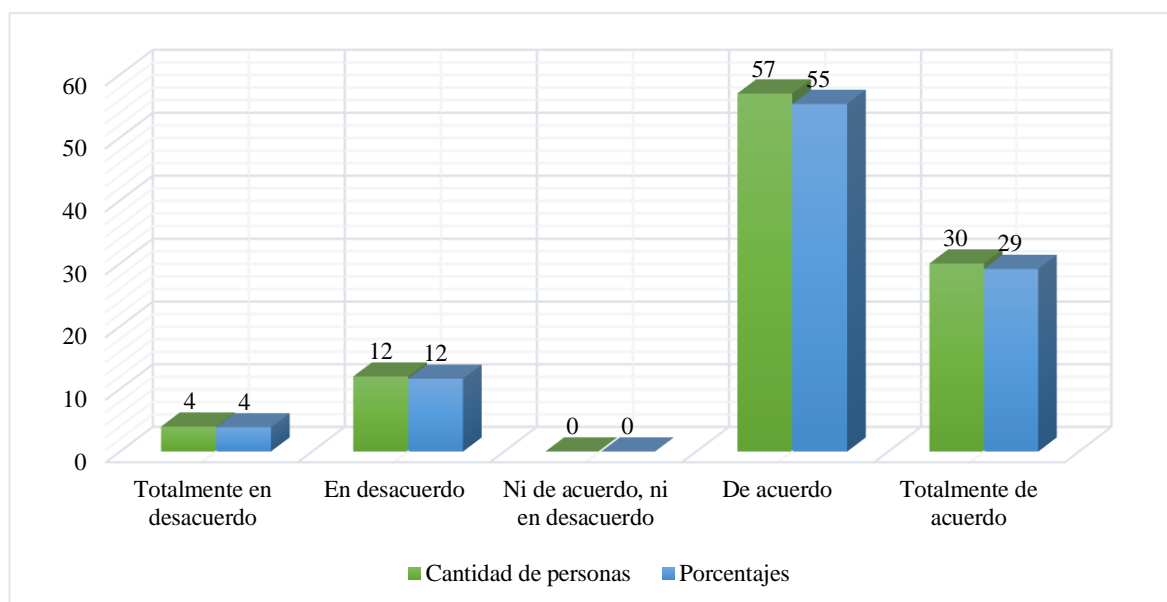
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 55% sobre los participantes expresan que están de acuerdo con el flujo de correspondencia en el banco es formal y está registrado, el 28% indican que están totalmente de acuerdo, el 13% consideran que están en desacuerdo, el 4% totalmente en desacuerdo

Tabla N° 19: Respuestas de la pregunta N° 17

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	3	3
<i>En desacuerdo</i>	14	14
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	57	55
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
<i>Total</i>	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 07: Respuestas de la pregunta N° 17



Elaboración: Propia

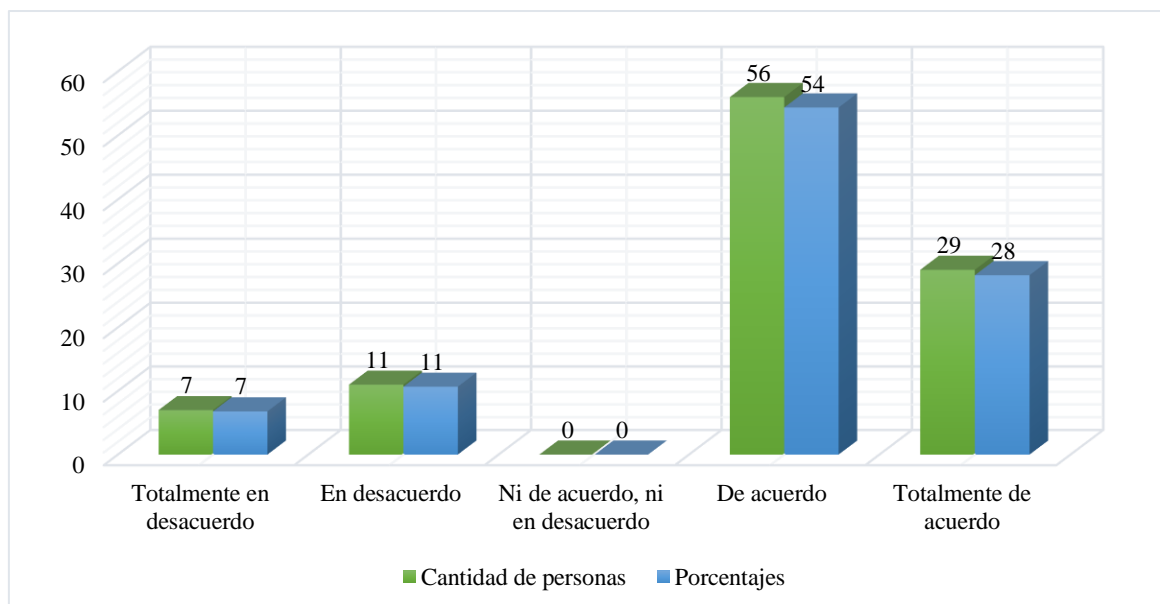
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 55% sobre los participantes expresan que están de acuerdo que el banco se interesa por la preparación en función de la evolución del sector, el 29% consideran que están totalmente de acuerdo, el 12% indica que están en desacuerdo, el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 20: Respuestas de la pregunta N° 18

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	4	4
<i>En desacuerdo</i>	8	8
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	2	2
<i>De acuerdo</i>	59	57
<i>Totalmente de acuerdo</i>	30	29
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 18: Respuestas de la pregunta N° 18



Elaboración: Propia

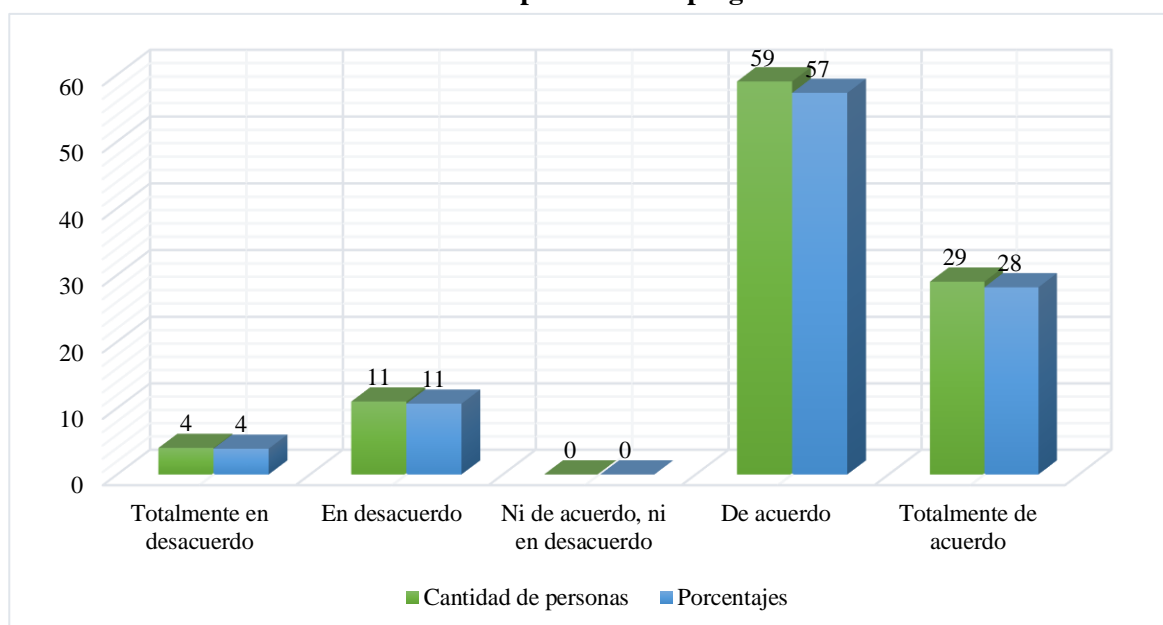
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 54% sobre los encuestados expresan que están de acuerdo que el banco ha preparado al personal según sus capacidades, el 28% manifiesta que están totalmente de acuerdo, el 11% expresa que están en desacuerdo, el 7% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 21: Respuestas de la pregunta N° 19

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	3	3
<i>En desacuerdo</i>	18	17
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	55	53
<i>Totalmente de acuerdo</i>	27	26
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 19: Respuestas de la pregunta N° 19



Elaboración: Propia

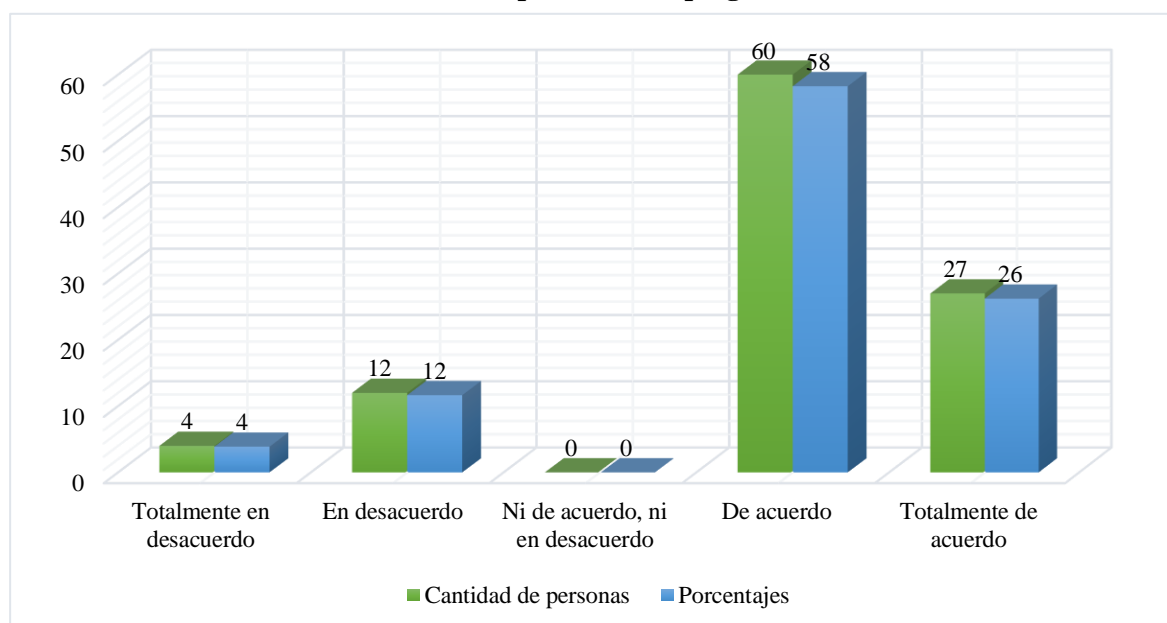
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 57% sobre los encuestados expresan que están de acuerdo que el banco compromete a sus colaboradores a desempeñar sus obligaciones de forma competente y según lo indicado por la misión y visión sobre la institución, el 28% indican que están totalmente de acuerdo, el 11% consideran que están en desacuerdo, el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 22: Respuestas de la pregunta N° 20

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	2	2
<i>En desacuerdo</i>	11	11
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	64	62
<i>Totalmente de acuerdo</i>	26	25
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 20: Respuestas de la pregunta N° 20



Elaboración: Propia

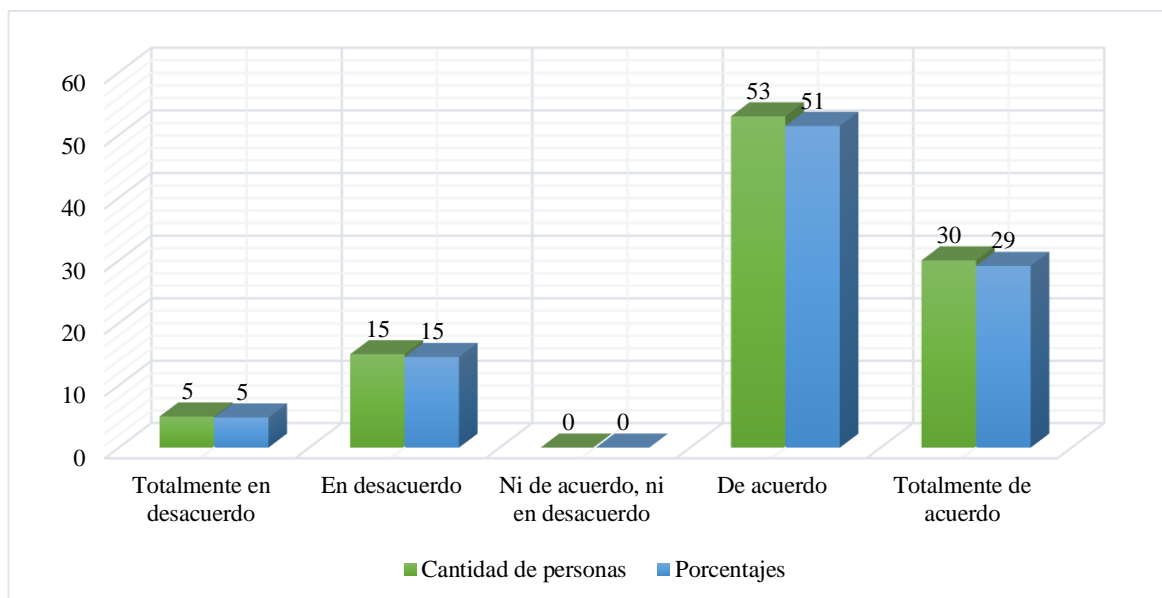
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 57% sobre los encuestados indican que están de acuerdo con la autoridad en el banco es percibida por todas las personas en la institución, el 28% consideran que están totalmente de acuerdo, el 11% indican que están en desacuerdo, el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 23: Respuestas de la pregunta N° 21

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	5	5
<i>En desacuerdo</i>	15	15
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	53	51
<i>Totalmente de acuerdo</i>	30	29
<i>Total</i>	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 21: Respuestas de la pregunta N° 21



Elaboración: Propia

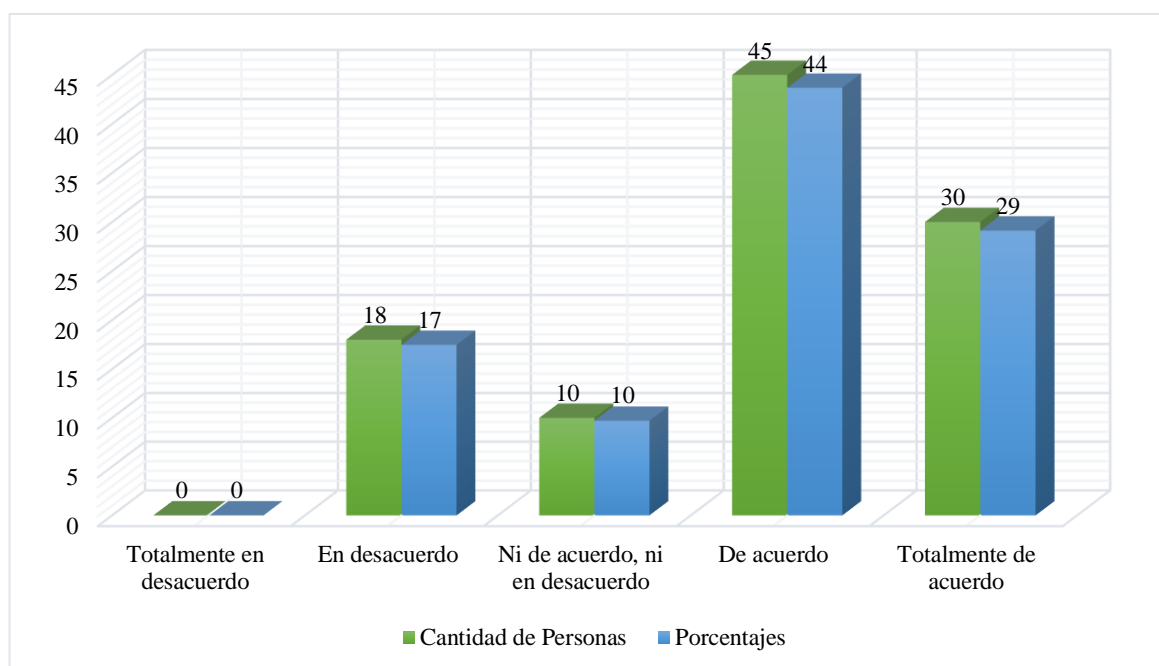
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 51% sobre los encuestados expresa que están de acuerdo sobre que las vías de administración se utilizan con la rutina de administración que da el banco. El 29% indican que están totalmente de acuerdo, el 15% expresan que están en desacuerdo, y solamente el 5% plantea que están totalmente desacuerdo.

Tabla N° 24: Respuestas de la pregunta N° 22

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	17
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	10	10
<i>De acuerdo</i>	45	44
<i>Totalmente de acuerdo</i>	30	29
<i>Total</i>	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 22: Respuestas de la pregunta N° 22



Elaboración: Propia

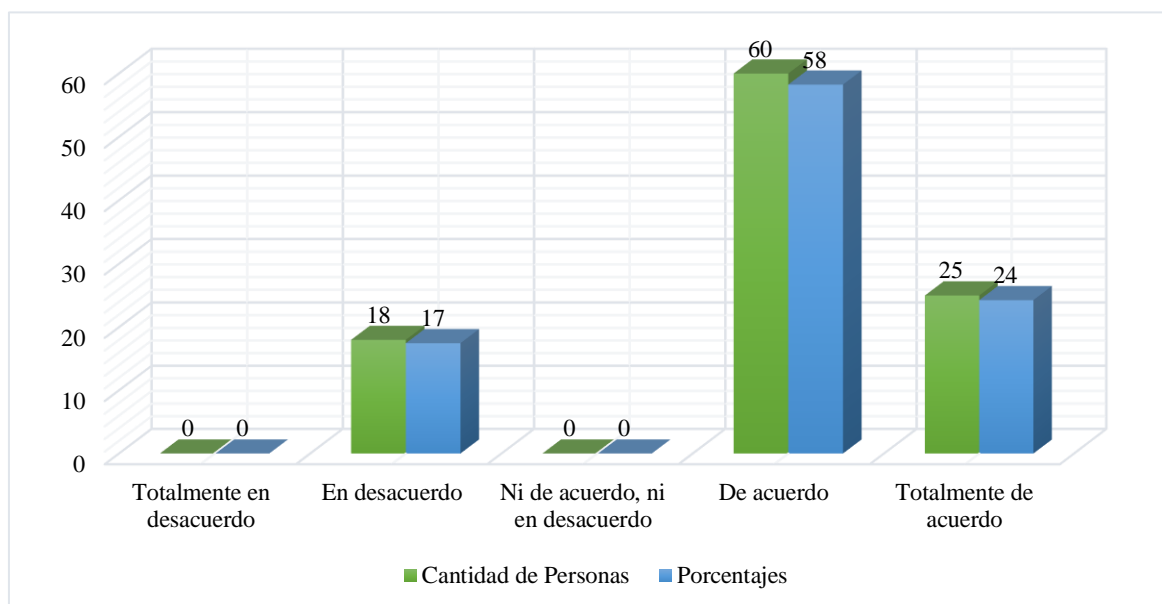
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 44% sobre los encuestados expresan que están de acuerdo al considerar que la utilización de especialistas, cajeros y medios electrónicos facilita la atención a un mayor número de clientes, el 29% indican que están totalmente de acuerdo, el 17% consideran que están en desacuerdo y solamente el 10% se muestran neutrales.

Tabla N° 25: Respuestas de la pregunta N° 23

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	17
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	60	58
<i>Totalmente de acuerdo</i>	25	24
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 23: Respuestas de la pregunta N° 23



Elaboración: Propia

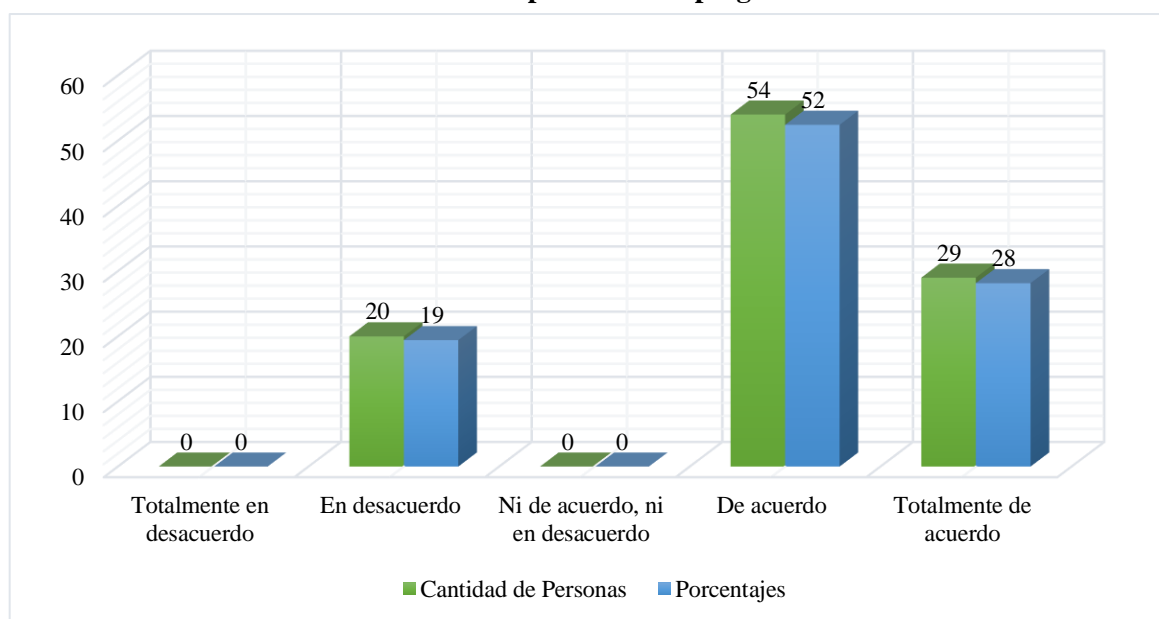
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 58% sobre los participantes indican que están de acuerdo con los horarios de apertura del banco facilitan la atención a los clientes, el 24% expresa que están totalmente de acuerdo y solo el 17% manifiesta que están en desacuerdo.

Tabla N° 26: Respuestas de la pregunta N° 24

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	20	19
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	54	52
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 24: Respuestas de la pregunta N° 24



Elaboración: Propia

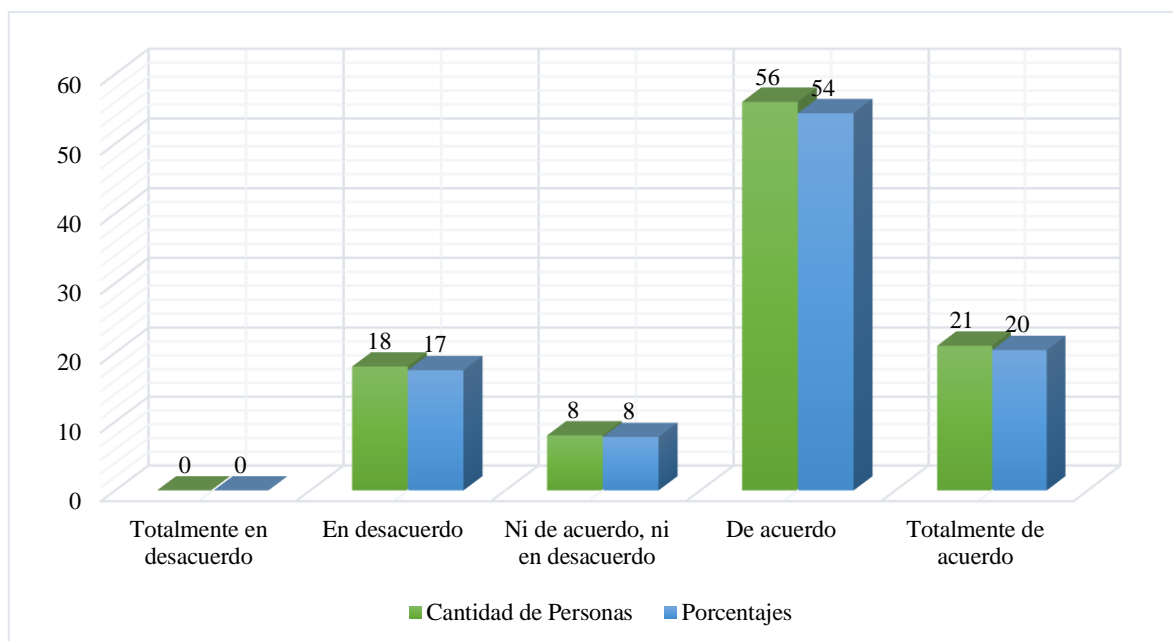
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 52% sobre los encuestados indican que están en de acuerdo sobre que la utilización de medios informatizados considera los intercambios monetarios protegidos y fiables, el 28% consideran que están totalmente de acuerdo y el 19% están en desacuerdo.

Tabla N° 27: Respuestas de la pregunta N° 25

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	17
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	8	8
<i>De acuerdo</i>	56	54
<i>Totalmente de acuerdo</i>	21	20
<i>Total</i>	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 25: Respuestas de la pregunta N° 25



Elaboración: Propia

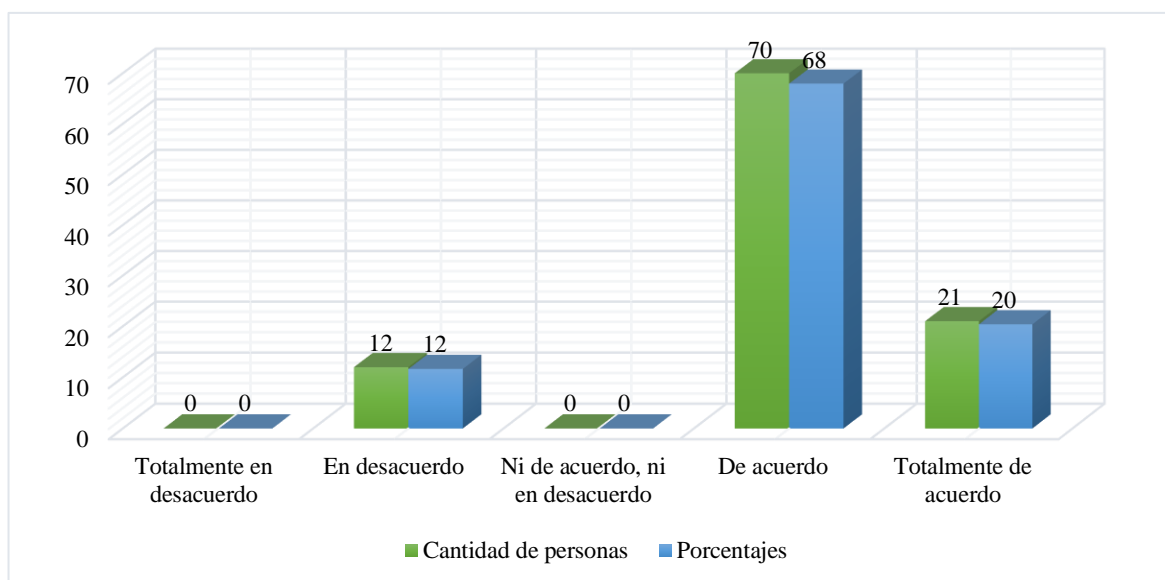
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 54% sobre los participantes indican que están de acuerdo con las oficinas del banco son ventajosas para los intercambios monetarios, el 20% consideran que están totalmente de acuerdo, 17% indican que están en desacuerdo y solamente el 8% se muestra neutral.

Tabla N° 28: Respuestas de la pregunta N° 26

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	12	12
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	70	68
<i>Totalmente de acuerdo</i>	21	20
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 26: Respuestas de la pregunta N° 26



Elaboración: Propia

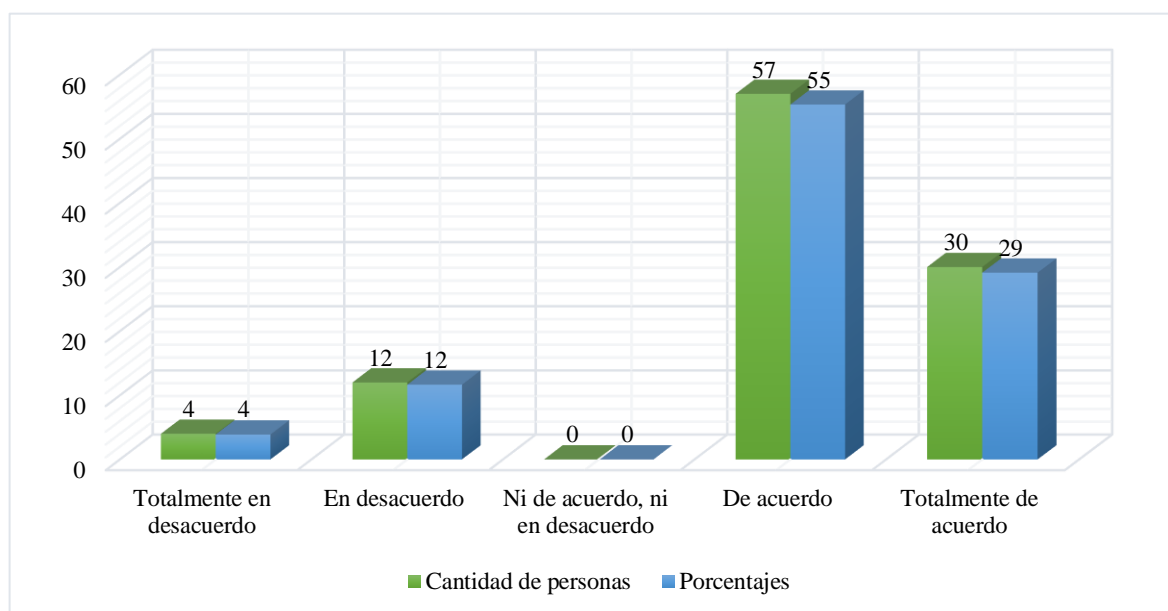
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 68% sobre los encuestados indican que están de acuerdo con el banco dispone del mecanismo y la innovación necesarios para ofrecer una gran asistencia, el 20% se encuentra totalmente de acuerdo y solamente el 12% consideran que están en desacuerdo.

Tabla N° 29: Respuestas de la pregunta N° 27

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	4	4
<i>En desacuerdo</i>	12	12
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	57	55
<i>Totalmente de acuerdo</i>	30	29
<i>Total</i>	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 27: Respuestas de la pregunta N° 27



Elaboración: Propia

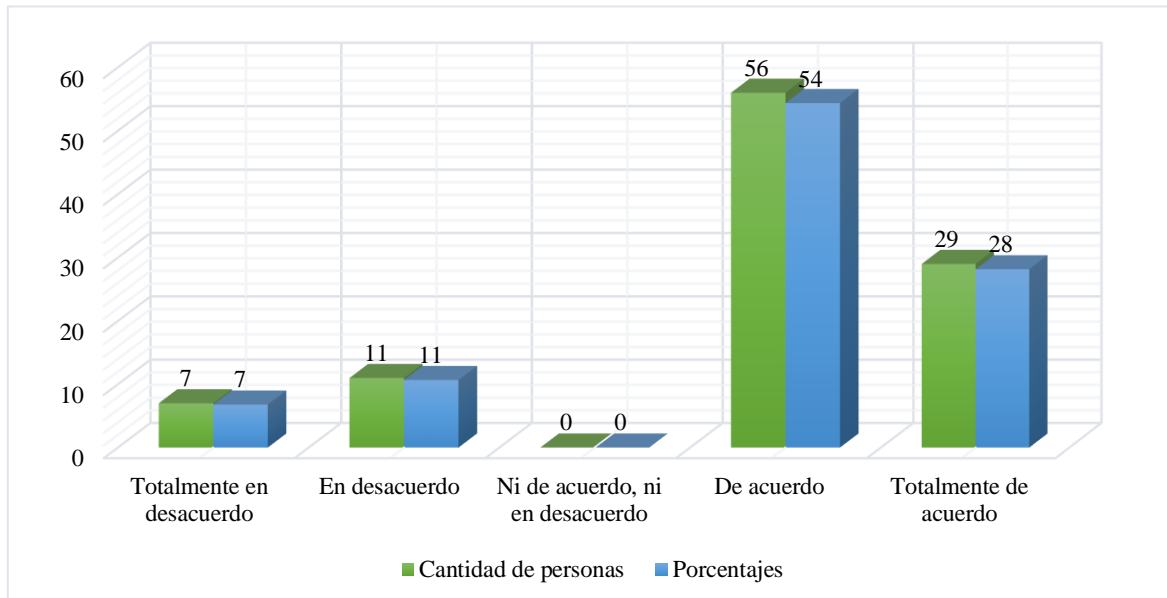
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 55% sobre los participantes expresan que están de acuerdo que el banco está continuamente recargando y trabajando en sus programas, el 29% consideran que están totalmente de acuerdo, el 12% indican que están en desacuerdo y el 4% se muestra totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 30: Respuestas de la pregunta N° 28

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	7	7
<i>En desacuerdo</i>	11	11
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	56	54
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 28: Respuestas de la pregunta N° 28



Elaboración: Propia

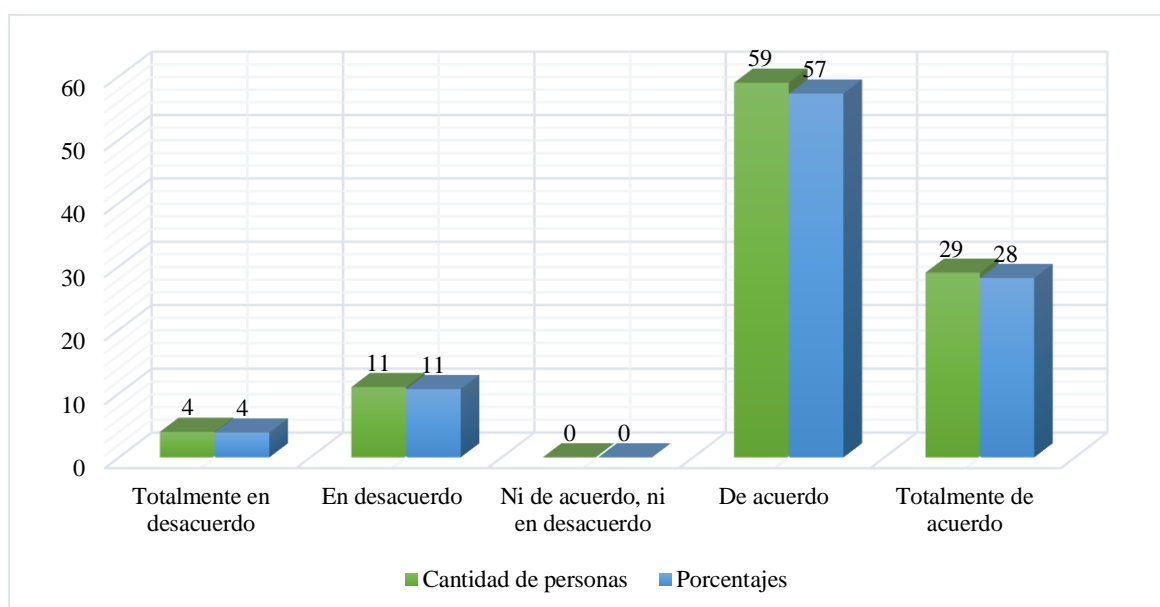
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 54% considera estar de acuerdo sobre que, en caso de caída del sistema, éste se restablece rápidamente, el 28% indican que están totalmente de acuerdo, el 11% consideran que están en desacuerdo y solamente el 7% se muestra totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 31: Respuestas de la pregunta N° 29

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	4	4
<i>En desacuerdo</i>	11	11
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	59	57
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 29: Respuestas de la pregunta N° 29



Elaboración: Propia

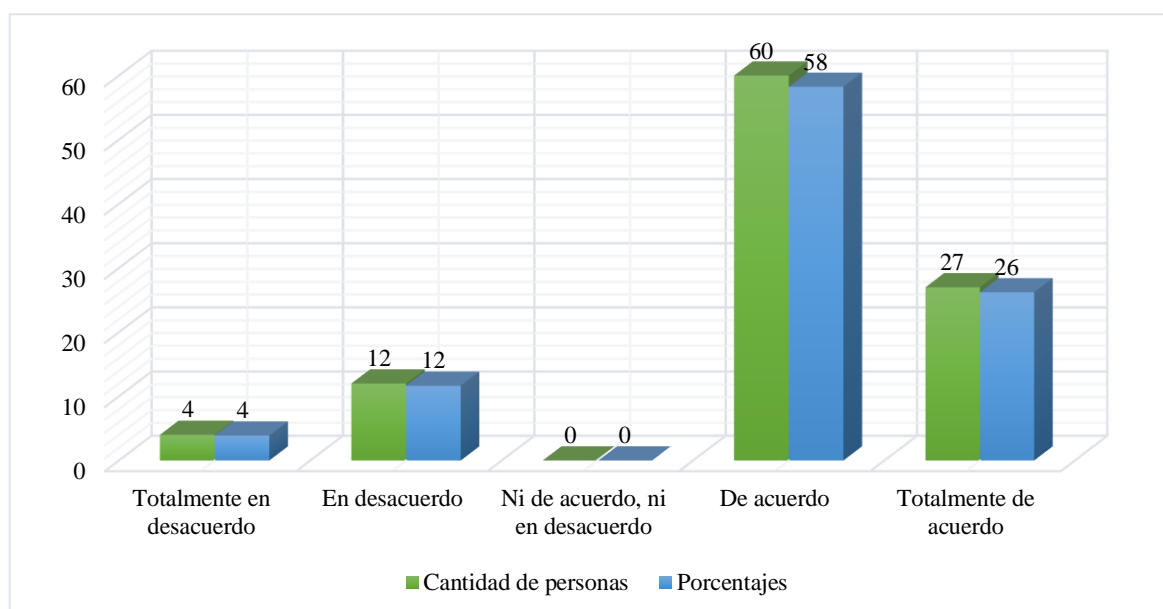
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 57% sobre los participantes expresan que están de acuerdo con el banco proporciona tranquilidad y protección en la gestión de los clientes, el 28% consideran que están totalmente de acuerdo, el 11% indican que están en desacuerdo y el 4% se muestra totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 32: Respuestas de la pregunta N° 30

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	4	4
<i>En desacuerdo</i>	12	12
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	60	58
<i>Totalmente de acuerdo</i>	27	26
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 30: Respuestas de la pregunta N° 30



Elaboración: Propia

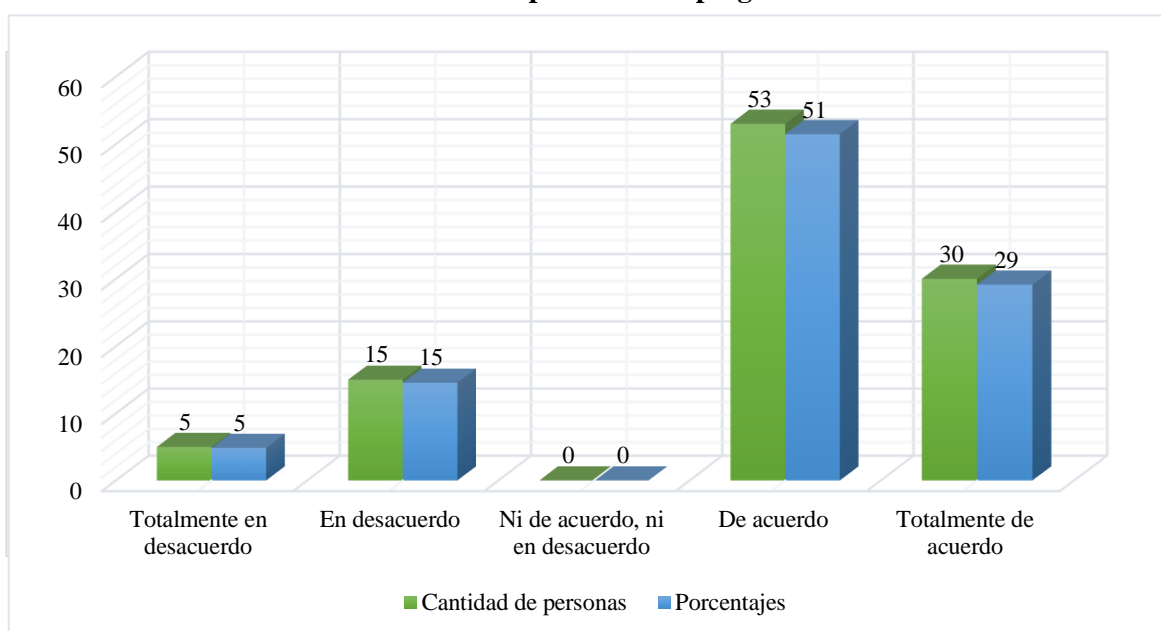
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 62% sobre los participantes expresan que están de acuerdo con el banco tiene la innovación para ofrecer una gran asistencia, el 23% indican que están totalmente de acuerdo, el 11% consideran que están en desacuerdo y el 4% se muestra totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 33: Respuestas de la pregunta N° 31

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	11	11
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	63	61
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 31: Respuestas de la pregunta N° 31



Elaboración: Propia

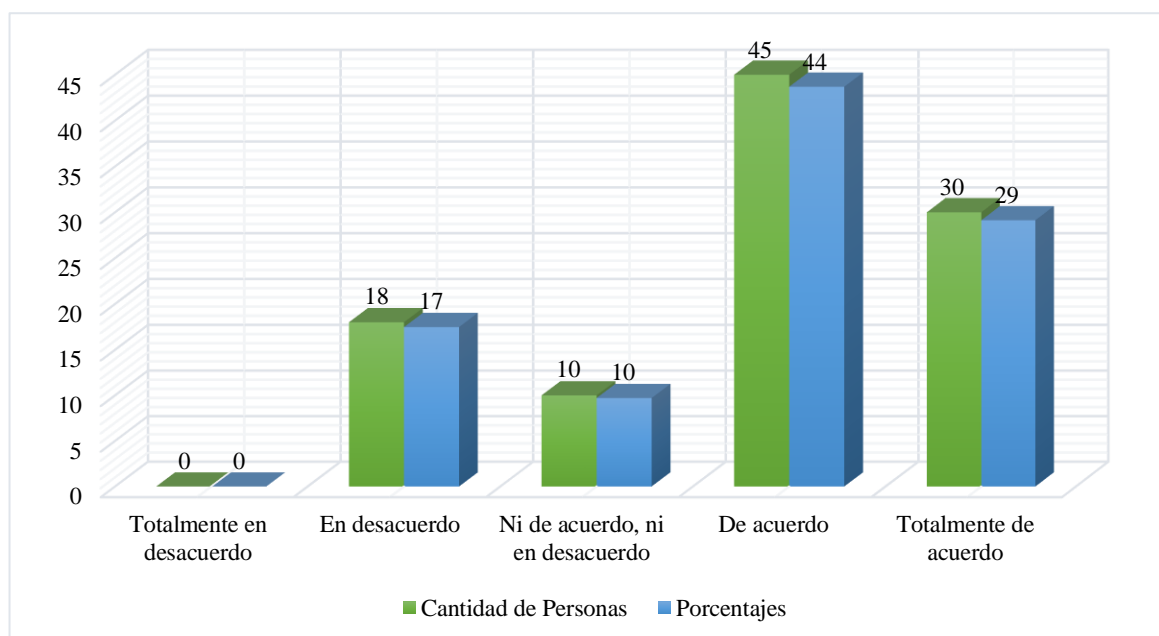
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 51% sobre los encuestados indican que están de acuerdo con la estructura ejecutada permite una cómoda consideración de los cambios monetarios de los usuarios, el 29% se encuentra totalmente de acuerdo, el 15% consideran que están en desacuerdo y solamente el 5% manifiesta que están totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 34: Respuestas de la pregunta N° 32

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	18	17
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	56	54
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
<i>Total</i>	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 32: Respuestas de la pregunta N° 32



Elaboración: Propia

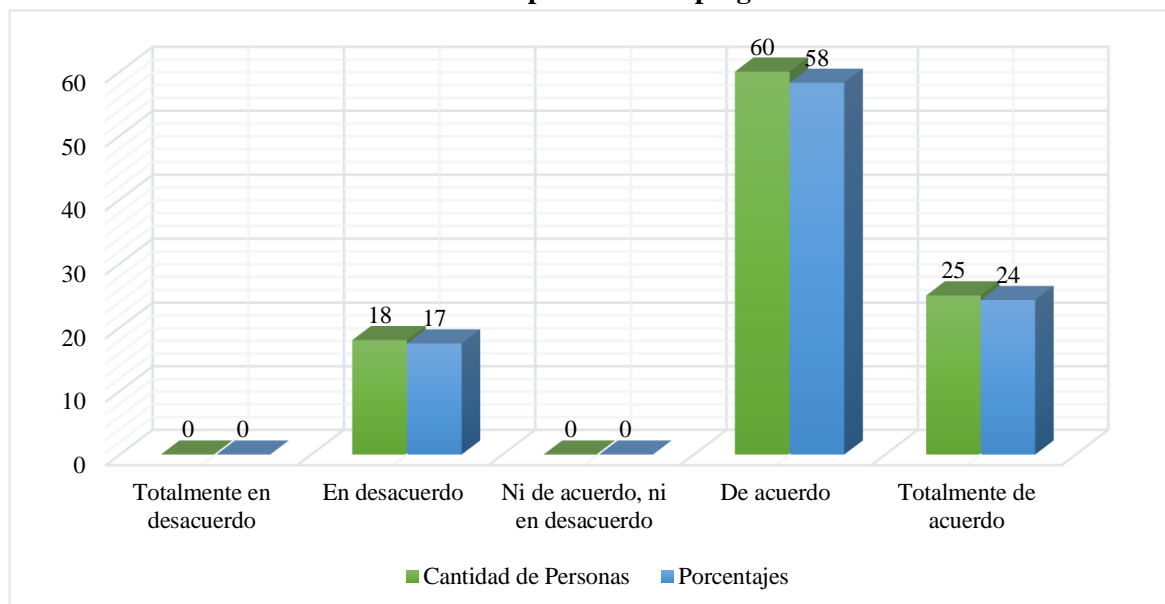
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 44% sobre los encuestados expresa que están de acuerdo con el marco establecido tiene en cuenta el tratamiento conveniente de los cambios monetarios de los clientes, el 29% se encuentra totalmente de acuerdo, el 17% indican que están en desacuerdo y el 10% consideran que están en desacuerdo.

Tabla N° 35: Respuestas de la pregunta N° 33

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	16	16
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	58	56
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 33: Respuestas de la pregunta N° 33



Elaboración: Propia

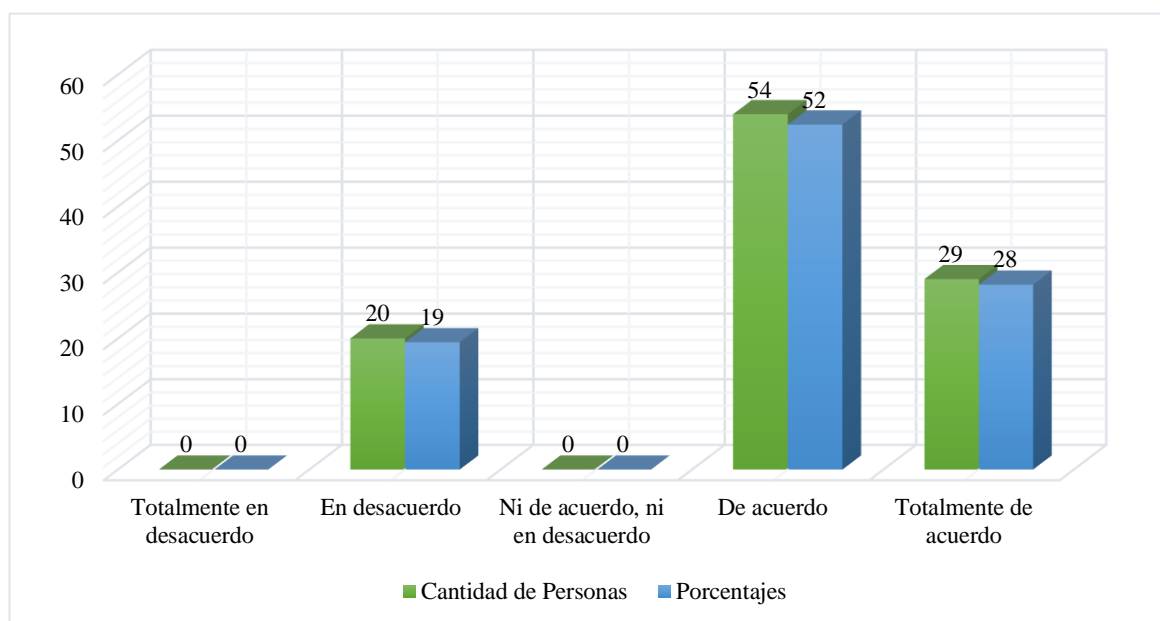
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 58% sobre los encuestados indican que están de acuerdo con el banco se ocupa de las solicitudes de los clientes lo antes posible, el 24% se encuentra totalmente de acuerdo y solamente el 17% consideran que están en desacuerdo.

Tabla N° 36: Respuestas de la pregunta N° 34

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	15	15
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	61	59
<i>Totalmente de acuerdo</i>	27	26
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 34: Respuestas de la pregunta N° 34



Elaboración: Propia

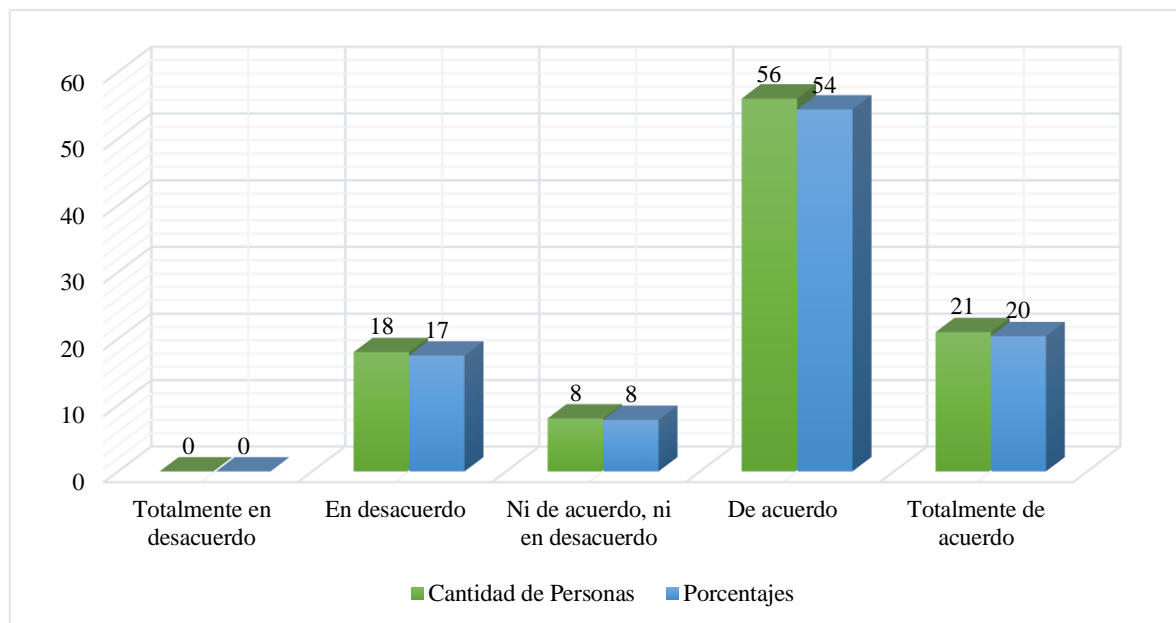
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 52% sobre los encuestados indican que están de acuerdo con el banco ofrece asistencia dentro de las horas previstas, el 28% se encuentra totalmente de acuerdo y solamente el 19% consideran que están en desacuerdo.

Tabla N° 37: Respuestas de la pregunta N° 35

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de Personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	19	18
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	58	56
<i>Totalmente de acuerdo</i>	26	25
<i>Total</i>	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 35: Respuestas de la pregunta N° 35



Elaboración: Propia

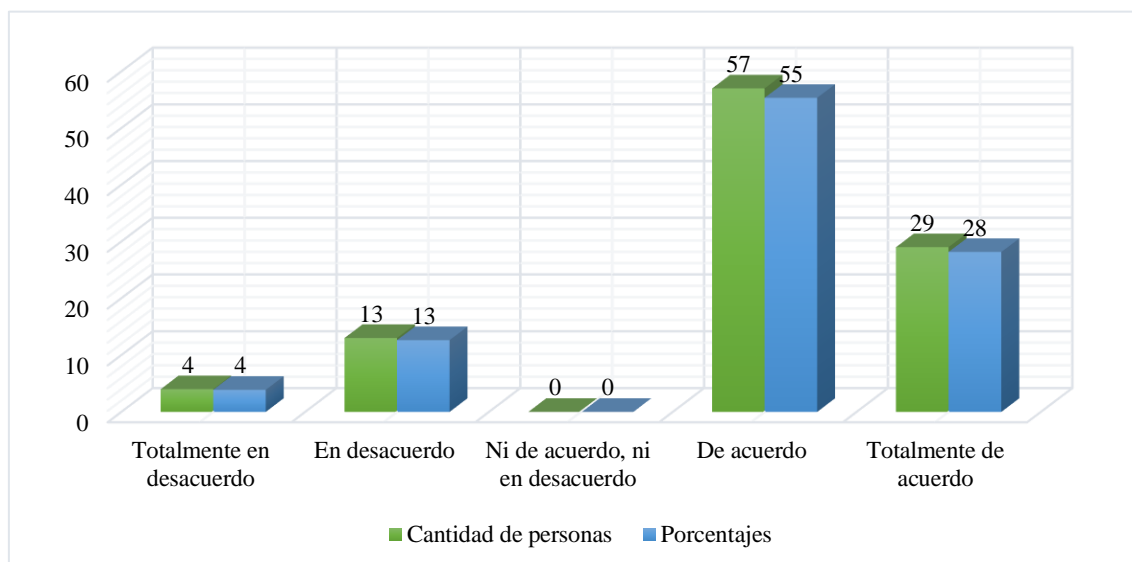
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 54% sobre los participantes expresan que están de acuerdo con el personal del banco mantiene una correspondencia fluida, el 20% indica que están totalmente de acuerdo, el 18% consideran que están en desacuerdo, el 8% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 38: Respuestas de la pregunta N° 36

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	4	4
<i>En desacuerdo</i>	13	13
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	57	55
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 36: Respuestas de la pregunta N° 36



Elaboración: Propia

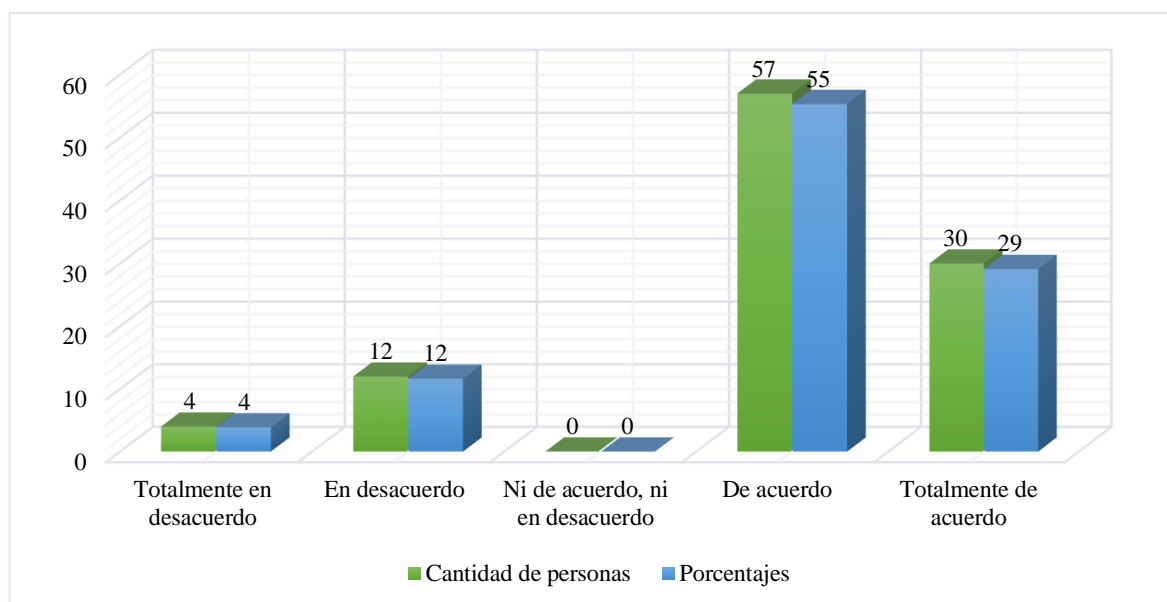
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 55% sobre los participantes expresan que están de acuerdo que el flujo de correspondencia en el banco ofrece vías de asistencia de conformidad con las necesidades de los clientes, el 28% indica que están totalmente de acuerdo, el 13% manifiesta que están en desacuerdo, el 4% totalmente en desacuerdo

Tabla N° 39: Respuestas de la pregunta N° 37

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	3	3
<i>En desacuerdo</i>	14	14
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	57	55
<i>Totalmente de acuerdo</i>	29	28
<i>Total</i>	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 37: Respuestas de la pregunta N° 37



Elaboración: Propia

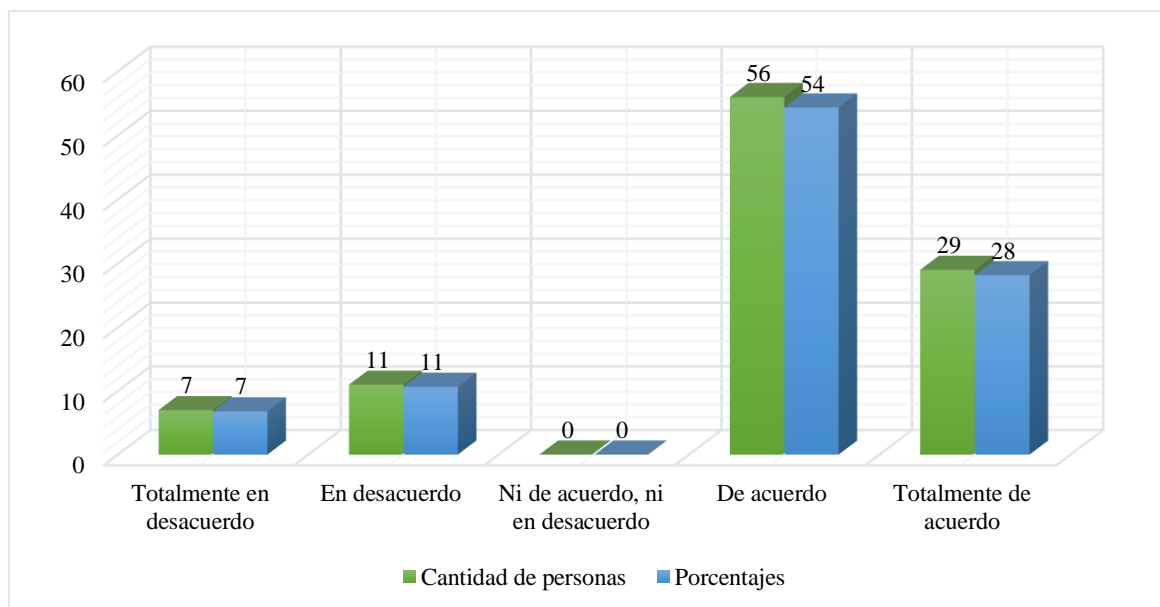
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 55% sobre los participantes expresan que están de acuerdo que el banco se encarga constantemente de ofrecer tipos de asistencia que resuelvan los problemas de los clientes, el 29% indican que están totalmente de acuerdo, el 12% manifiesta que están en desacuerdo, el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 40: Respuestas de la pregunta N° 38

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	4	4
<i>En desacuerdo</i>	8	8
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	2	2
<i>De acuerdo</i>	59	57
<i>Totalmente de acuerdo</i>	30	29
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 38: Respuestas de la pregunta N° 38



Elaboración: Propia

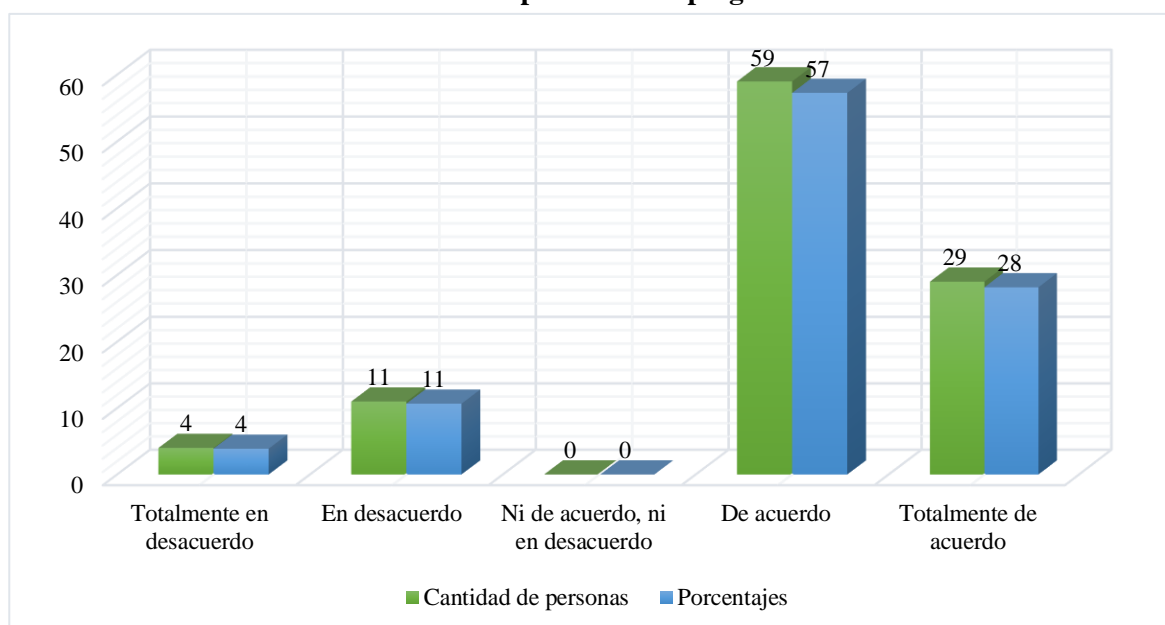
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 54% sobre los encuestados expresan que están de acuerdo que las reclamaciones se resuelven en el plazo fijado por el banco, el 28% manifiesta que están totalmente de acuerdo, el 11% expresa que están en desacuerdo, el 7% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 41: Respuestas de la pregunta N° 39

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	3	3
<i>En desacuerdo</i>	18	17
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	55	53
<i>Totalmente de acuerdo</i>	27	26
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 39: Respuestas de la pregunta N° 39



Elaboración: Propia

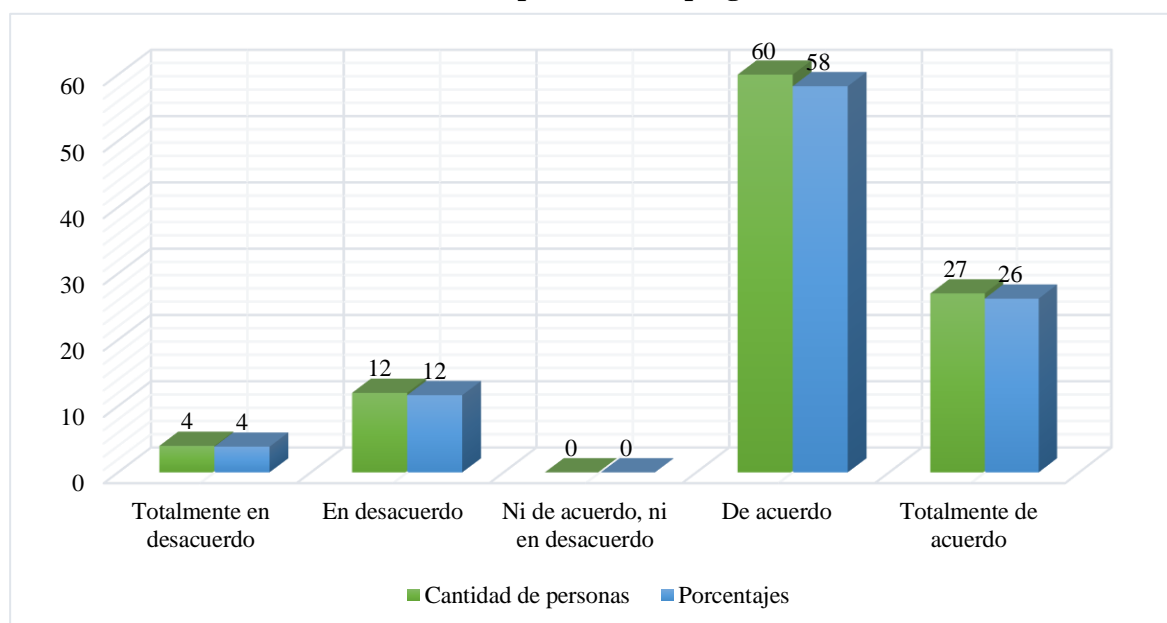
Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 57% sobre los encuestados expresan que están de acuerdo con la ayuda prestada por el banco es aceptable, el 28% indican que están totalmente de acuerdo, el 11% consideran que están en desacuerdo, el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 42: Respuestas de la pregunta N° 40

<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad de personas</i>	<i>Porcentajes</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	2	2
<i>En desacuerdo</i>	11	11
<i>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	64	62
<i>Totalmente de acuerdo</i>	26	25
Total	103	100.00

Elaboración: Propia

Gráfico N° 40: Respuestas de la pregunta N° 40



Elaboración: Propia

Interpretación: En la recolección de información, se conoció el 57% sobre los encuestados indican que están de acuerdo con el banco se interesa por satisfacer las exigencias de los clientes con simpatía el 28% manifiesta que están totalmente de acuerdo, el 11% expresa que están en desacuerdo, el 4% totalmente en desacuerdo.

Hipótesis general

H₀: Los factores de éxito no se relaciona adecuadamente con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

H₁: Los factores de éxito se relaciona adecuadamente con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

Tabla 43:

Comprobación de la Hipótesis General

	1			2			3			TOTAL
	<i>f₀</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	<i>f₀</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	<i>f₀</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	
1	35	33.204	0.097	15	19.806	1.166	0	1.165	1.165	60
2	22	19.369	0.357	13	11.553	0.181	0	0.680	0.680	35
3	0	4.427	4.427	6	2.641	4.273	2	0.155	21.905	8
TOTAL	57		4.882	34		5.620	2		23.750	103

Nota. Elaborado por el autor, 2022.

Utilizando la fórmula de comprobación de chi cuadrado se tiene lo siguiente:

$$x^2 = 4.882 + 5.620 + 23.750$$

$$x^2 = 34.252$$

Interpretación: Se interpreta con una estimación chi cuadrado de 34.252, mayor a la estimación de la tabla de 9.487, dado que se genera medir la contrastación de la hipótesis general sobre la interpretación que comprende “Los factores de éxito se relaciona adecuadamente con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022”.

Hipótesis específica 1

H₀: Los factores de éxito no se relaciona adecuadamente con el uso en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

H₁: Los factores de éxito se relaciona adecuadamente con el uso en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

Tabla 44:

Comprobación de la Hipótesis específica 1

	1			2			3			TOTAL
	<i>f_o</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	<i>f_o</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	<i>f_o</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	
1	32	29.883	0.150	22	22.544	0.013	0	1.573	1.573	54
2	25	21.583	0.541	14	16.282	0.320	0	1.136	1.136	39
3	0	5.534	5.534	7	4.175	1.912	3	0.291	25.191	10
TOTAL	57		6.225	43		2.245	3		27.900	103

Nota. Elaborado por el autor, 2023.

Utilizando la fórmula de comprobación de chi cuadrado se tiene lo siguiente:

$$x^2 = 6.225 + 2.245 + 27.900$$

$$x^2 = 36.370$$

Interpretación: Se interpreta con una estimación chi cuadrado de 36.370 mayor a la estimación de la tabla de 9.487, dado que se genera medir la contrastación de la primera hipótesis específica de la indagación que comprende “Los factores de éxito se relaciona adecuadamente con el uso en el Banco de la Nación en Ica, 2022”.

Hipótesis específica 2

H₀: Los factores de éxito no se relaciona adecuadamente con el bienestar en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

H₁: Los factores de éxito se relaciona adecuadamente con el bienestar en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

Tabla 45:

Comprobación de la Hipótesis específica 2

	1			2			3			TOTAL
	<i>f₀</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	<i>f₀</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	<i>f₀</i>	<i>f₁</i>	<i>x²</i>	
1	32	31.534	0.007	24	21.748	0.233	0	2.718	2.718	56
2	26	19.709	2.008	9	13.592	1.552	0	1.699	1.699	35
3	0	6.757	6.757	7	4.660	1.175	5	0.583	33.499	12
TOTAL	58		8.772	40		2.960	5		37.917	103

Nota. Elaborado por el autor, 2023.

Utilizando la fórmula de comprobación de chi cuadrado se tiene lo siguiente:

$$x^2 = 8.772 + 2.960 + 37.917$$

$$x^2 = 49.649$$

Interpretación: Se interpreta con una estimación chi cuadrado de 49.649 mayor a la estimación de la tabla de 9.487, dado que se genera medir la contrastación de la segunda hipótesis específica de la indagación que comprende “Los factores de éxito se relaciona adecuadamente con el bienestar en el Banco de la Nación en Ica, 2022”.

Hipótesis específica 3

H₀: Los factores de éxito no se relaciona adecuadamente con la calidad en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

H₁: Los factores de éxito se relaciona adecuadamente con la calidad en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

Tabla 46:

Comprobación de la Hipótesis específica 3

	1			2			3			TOTAL
	<i>f_o</i>	<i>f_i</i>	<i>x²</i>	<i>f_o</i>	<i>f_i</i>	<i>x²</i>	<i>f_o</i>	<i>f_i</i>	<i>x²</i>	
1	40	34.913	0.741	18	20.272	0.255	0	2.816	2.816	58
2	22	19.262	0.389	10	11.184	0.125	0	1.553	1.553	32
3	0	7.825	7.825	8	4.544	2.629	5	0.631	30.246	13
TOTAL	62		8.956	36		3.009	5		34.615	103

Nota. Elaborado por el autor, 2022.

Utilizando la fórmula de comprobación de chi cuadrado se tiene lo siguiente:

$$x^2 = 8.956 + 3.009 + 34.615$$

$$x^2 = 46.580$$

Interpretación: Se interpreta con una estimación chi cuadrado de 46.580 mayor a la estimación de la tabla de 9.487, por dado que se genera medir la contrastación de la segunda hipótesis específica de la indagación que comprende “Los factores de éxito se relaciona adecuadamente con la calidad en el Banco de la Nación en Ica, 2022”.

IV. DISCUSIÓN

Después de la implementación del instrumento de reunión de datos, se puede determinar que el 58% de los encuestados considera que los factores de éxito se relacionan adecuadamente con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022, puesto que se conocer en los factores de éxito de la inclusión financiera ofrecen diversos beneficios para los clientes del mencionado banco puesto que, les permite la adquisición de productos, ampliación de espacios de trabajo, consolidación de capital de trabajo, disminución de desigualdades, acceso a préstamos, formalización de ahorro, asistencia técnica financieras, donde estos beneficios permiten la adecuada toma de decisiones de acuerdo a sus proyectos de vida y el acceso a plataformas tecnológicas.

Por otro lado, con respecto al primer objetivo específico se determina que el 52% de los encuestados comprende que los factores de éxito se relacionan adecuadamente con el uso en el Banco de la Nación en Ica, 2022, puesto que se puede evidenciar que los diversos usuarios del banco utilizar los diferentes medios monetarios para efectuar sus ejercicios financieros y en el marco de las políticas monetarias y financieras.

Con respecto al segundo objetivo específico, se evidencia que el 54% de los encuestados comprende que los factores de éxito se relacionan adecuadamente con el bienestar en el Banco de la Nación en Ica, 2022, pues se ha observado que el banco es capaz de resolver los requerimientos de sus clientes mediante la atención de especialistas financieros, generando la sensación de bienestar.

Referente al tercer objetivo específico, se determina que el 56% de los encuestados comprende que los factores de éxito se relacionan adecuadamente con la calidad en el Banco de la Nación en Ica, 2022 pues se evidencia que se fijan las exigencias en los clientes, así como los datos y receptividad por parte de los clientes para acceder y utilizar los artículos y adicionalmente beneficios presentados por el ámbito monetario

Estos resultados concluyen con lo expuesto por Velásquez, L. (2018) el cual menciona que la contraprestación monetaria es hoy la meta de las instituciones financieras solidarias, ya que permite la adquisición de respaldo en los recursos para el progreso y generación de negocios, ofrecer tipos de asistencia y competir con diferentes entidades de la localidad, contribuyendo al desarrollo financiero del país. Sugiriendo que las instituciones de asistencia monetaria promuevan la educación sobre la importancia de los fondos de reserva y el acceso al crédito, a través de canales electrónicos y uniones con instituciones educativas, el gobierno público y entidades internacionales.

V. CONCLUSIONES

1. Referente al objetivo general de la investigación se determina que, los factores de éxito se relacionan adecuadamente con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022.
2. Referente al primer objetivo específico de la indagación se determina que, los factores de éxito se relacionan adecuadamente con el uso en el Banco de la Nación en Ica, 2022.
3. Referente al segundo objetivo específico de la indagación se determina que, los factores de éxito se relacionan adecuadamente con el bienestar en el Banco de la Nación en Ica, 2022.
4. Referente al tercer objetivo específico de la indagación se determina que, los factores de éxito se relacionan adecuadamente con la calidad en el Banco de la Nación en Ica, 2022.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que las sociedades monetarias especializadas promuevan la educación sobre la relevancia de los fondos de inversión y el derecho al préstamo, a través de medios digitales y en colaboración con las organizaciones educativas, las administraciones públicas y las asociaciones internacionales que posibilita obtener una formación con elecciones en servicios financieros.
2. Se prescribe idear una metodología de desarrollo en rubros y servicios con microempresarios, dado con su experiencia son ellos quienes se suman al desarrollo del elemento monetario que les posibilita desarrollar, a manera que se pueda planificar, etapas mecánicas sencillas de manipular que posibiliten el otorgamiento oportuno y eficiente de los rubros monetarios.
3. Se prescribe que el banco dé preparación a los colaboradores especializados monetarios para dar un nivel más elevado de prosperidad a los usuarios que vienen a demandar una ayuda.
4. Está prescrito concentrarse en los agentes que cambiarán la economía de la nación, los infantes y los adolescentes que solicitarán servicios y prestaciones ligeros, pragmáticos, biológicos y socialmente significativos, respecto a los que todas las organizaciones trabajan hoy en día, ya que serán los clientes de un entorno internacionalizado, en el que la correlación entre valor, efecto y coste será concluyente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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
- Jaramillo, W., Vásquez, J., Guerra, P. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera?: Un análisis desde la teoría y la práctica. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito-Ecuador. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6914>
- Barruetabeña, E. (2020). “La influencia de las nuevas tecnologías en la inclusión financiera”. En la revista Boletín económico/Banco de España. Madrid-España. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/10527>
- Gómez, R., Morales, E. & Castellanos, J. (2020). “Inclusión financiera y productividad: El caso colombiano”. Revista mexicana de economía y finanzas. Manizales-Colombia. <https://doi.org/10.21919/remef.v15i0.545>
- Sancho, F. (2018). “Inclusión financiera de las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica”. Sancho, F. (2018). Inclusión financiera de las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. Santiago: CEPAL. Santiago-Chile. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44235>
- Orazi, S., Martínez, L. & Vigier, H. (2019). “La inclusión financiera en América Latina y Europa”. En la revista Ensayos de Economía. Bahía Blanca-Argentina. <https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425>
- Gamba, S., Pacheco, D. & Yaruro, A. (2016). “Informe especial de estabilidad financiera: inclusión financiera-Septiembre de 2016. En la revista Informes Especiales de Estabilidad Financiera”. Bogotá-Colombia. <https://www.banrep.gov.co/es/inclusion-financiera-informeespecial-estabilidad-financiera-septiembre-2016>
- Zamalloa, J. (2017). “Inclusión financiera en Perú: Desarrollo bajo una perspectiva multidimensional”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima-Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9400>
- Soto, J. (2021). “El Banco de la Nación y su rol facilitador en la inclusión financiera”. Universidad Nacional de Trujillo. La Libertad-Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17378>
- Núñez, M. & Sifuentes, D. (2019). “Las Fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú”. Universidad ESAN. Lima-Perú. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Las+fintech+como+herramienta+para+la+promoci%C3%B3n+de+la+inclusi%C3%B3n+financiera+en+el+Per%C3%BA&btnG=

- Hurtado, R. & Camero, Y. (2018). “Factores determinantes de la inclusión financiera en la región del Cusco, 2015-2017”. Universidad Andina del Cusco. Cusco-Perú.
<http://repositorio.uandina.edu.pe:8080/xmlui/handle/UAC/2151>
- Córdova, A. & Tantapoma, C. (2022). “Análisis del impacto de las TICs en la inclusión financiera del sector microfinanciero peruano en la actualidad. Casos: Mibanco, Compartamos Financiera y CMAC Piura”. PONTIFICIA Universidad Católica Del Perú. Lima-Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/23503/CORDOVA_COTILLO_TANTAPOMA_VILCHEZ.pdf?sequence=1
- Prialé, G. (2018). “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%81lisis%20de%20los%20principales%20determinantes_.pdf?sequence=1
- Velásquez, L. (2018). “Factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga en Financiera Comultrasan”. Universidad Santo Tomás. Huancayo-Perú.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/13854/2018lauravelasquez.pdf?sequence=1>
- Huallpa, J., Arocutipa, J. & Minaya, J. (2021). “Factores del éxito financiero en Cajas Municipales del Perú, 1998-2019”. Revista Venezolana de Gerencia. Zulia-Venezuela. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223026/29066223026.pdf>
- Narváez, A., Parra, J. & Álvarez, Y. (2020). “Pobreza e inclusión financiera en el municipio de Montería, Colombia”. Revista de ciencias sociales. Córdoba-Colombia.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384410>
- Silva, C. & Viera, W. (2022). “Influencia de la inclusión financiera sobre bienestar económico en los comerciantes del mercado Las Lomas”. Universidad Científica del Sur. Lima-Perú.
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2226/TL-Silva%20C-Viera%20W-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, J. (2022). “Desarrollo de productos y servicios financieros en bancos para la base de la pirámide como estrategia de negocios y de Inclusión Financiera en Argentina”. Universidad Siglo 21. Córdoba-Ecuador.
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/26284/TF-%20Ruíz,%20Juan%20Ignacio.pdf?sequence=1>
- Estela, W. & Rabanal, L. (2022). “Relación entre la inclusión financiera y el crecimiento empresarial en las MYPES del sector lácteo del distrito de Cajamarca, 2020”.

Universidad Privada del Norte. Lima-Perú.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31027/Estela%20Infante%20Wilson%20-%20Rabana1%20Cachay%20Lisbet.pdf?sequence=1>

Ávila, J. (2022). “Estrategia de modelado de productos y servicios financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Una propuesta enfocada en la inclusión financiera”. Domino de las Ciencias. Córdoba-Ecuador.
<https://dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/2791>

Rodríguez, C. & Alvarado, M. (2023). “Microseguros como herramienta de inclusión financiera caso Distrito Central”. Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC. Tegucigalpa-Honduras.
<https://repositorio.unitec.edu/handle/123456789/7748>

Grados, P. (2023). “La inclusión financiera, las uniones de crédito y ahorro y la disminución de la pobreza en Ayacucho, 2000–2020”. Revista Gobierno y Gestión Pública. Ayacucho-Perú.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/303>

Casimiro, T. (2022). “Eliminando fricciones en inclusión financiera: digitalizando las autorizaciones de pago”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima-Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24379/CASIMIRO_CANALES_TANIA_MIRELLA1.pdf?sequence=1

VIII. ANEXOS

Anexo N°1. Instrumentos de recolección de información

Instrumentos de recolección de información: Variable independiente

El tema en estudio es: “Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022”.

Participante: _____

Se debe tener en cuenta la escala para poder marcar con una (X) según su respuesta:

Escala de medición:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Variable Independiente: Los factores de éxito						
Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Factores políticos y legales					
1	Las reglas legítimas actuales facilitan a los residentes el acceso a los créditos del Estado a través de los servicios monetarios y productos del Banco de la Nación.					
2	Las tasas monetarias y las motivaciones sociales del Banco de la Nación facilitan a los residentes el acceso a los servicios monetarias.					
3	El acuerdo legítimo por el cual el BN posibilita abrir cuentas financieras esenciales a sus ciudadanos que han llegado en el momento de la mayor parte ha establecido un amplio acceso a la zona financiera.					
4	La Estrategia de Consideración Monetaria Pública ha posibilitado el ingreso y utilización de servicios monetarios de valor, trabajando en la prosperidad financiera de la población por medio de las ventajas originadas por su consideración en un marco monetario formal, considerando la proximidad intercultural, geográfica y de orientación.					
5	¿Considera que lo que ocurre y las posibilidades de la economía del país afectan al paso al ámbito monetario?					

6	La circunstancia monetaria de las zonas desfavorecidas afecta a la puesta en marcha de ampliaciones de crédito a la zona monetaria para hacer frente a sus problemas.					
7	Los patrocinios y créditos concedidos a través del ámbito financiero han creado la exigencia de producir nuevos artículos y servicios para abordar los actuales para la ciudadanía.					
8	Las exigencias en la sociedad y de orientación han repercutido sobre la fabricación en los artículos y servicios que satisfagan las exigencias primarias.					
	Dimensión 2: Tecnología disponible					
9	Los progresos mecánicos y el cambio de las propensiones y suposiciones en los clientes crean la exigencia de utilizar artículos y servicios monetarios.					
10	Los patrones mecánicos en el ámbito monetario posibilitan la entrada en los servicios y productos del banco.					
11	El ingreso a los mecanismos computarizados funciona con el ingreso a los clientes.					
	Dimensión 3: Gestión organizacional					
12	El banco plantea sus metas y fines en vinculación a sus exigencias y supuestos de sus clientes.					
13	El banco tiene el potente programa de actividades.					
14	La responsabilidad de la administración del banco es seguir los proyectos establecidos.					
15	El diseño autoritario del banco está en concordancia con las peticiones del clima en curso.					
16	El flujo de correspondencia en el banco es formal y está registrado.					
17	El banco se interesa por la preparación en función de la evolución del sector.					
18	El banco ha preparado al personal según sus capacidades.					
19	El banco compromete a sus colaboradores a desempeñar sus obligaciones de forma competente y según lo indicado por la misión y visión sobre la organización.					
20	La autoridad sobre el banco es percibida en todas las personas en la institución.					

Nota. Elaboración propia (2023).

Instrumentos de recolección de información: Variable dependiente

El tema en estudio es: “Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022”.

Lea con atención para contestar las interrogantes en la cual deberá ser marcado con un “X” en una sola opción de la siguiente escala de medición.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Variable dependiente: La inclusión financiera						
Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Uso					
1	Las vías de administración se utilizan con la rutina de administración que da el banco.					
2	La utilización de especialistas, cajeros y medios electrónicos facilita la atención a un mayor número de clientes.					
3	Los horarios de apertura del banco facilitan la atención a los clientes.					
4	La utilización de medios informatizados considera los intercambios monetarios protegidos y fiables.					
	Dimensión 2: Bienestar					
5	Las oficinas del banco son ventajosas para los intercambios monetarios.					
6	El banco dispone del mecanismo y la innovación necesarios para ofrecer una gran asistencia.					
7	El banco está continuamente recargando y trabajando en sus programas.					
8	En caso de caída del sistema, éste se restablece rápidamente.					

	Dimensión 3: Calidad					
9	El banco proporciona tranquilidad y protección en la gestión de los clientes.					
10	El banco tiene la innovación para ofrecer una gran asistencia.					
11	La estructura ejecutada permite una cómoda consideración de los cambios monetarios de los usuarios.					
12	El marco establecido tiene en cuenta el tratamiento conveniente de los cambios monetarios de los clientes.					
13	El banco se ocupa de las solicitudes de los clientes lo antes posible.					
14	El banco ofrece asistencia dentro de las horas previstas.					
15	El personal del banco mantiene una correspondencia fluida.					
16	El banco ofrece vías de asistencia de conformidad con las necesidades de los clientes.					
17	El banco se encarga constantemente de ofrecer tipos de asistencia que resuelvan los problemas de los clientes.					
18	Las reclamaciones se resuelven en el plazo fijado por el banco.					
19	La ayuda prestada por el banco es aceptable.					
20	El banco se interesa por satisfacer las exigencias de los clientes con simpatía.					

Nota. Elaboración propia (2023).

Anexo N° 02: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POST GRADO

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

La razón de la estructura acordada es proporcionar a los individuos datos seguros que den sentido a su información.

Usted consiente en añadir a intervenir deliberadamente en este sondeo, para comprobar la asociación entre **Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022.**

El plazo de la encuesta estará en torno a algo así como 20 minutos.

Por otra parte, los datos facilitados por usted pueden ser considerados para esta revisión y su intervención tendrá carácter totalmente privado, ya que no serán utilizados para diferentes fines. Además, si tienes alguna duda con la encuesta puedes plantearla sin limitación.

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha:

Anexo N° 03: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título: Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022.				
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
PG: ¿De qué manera los factores de éxito se relacionan con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022?	OG: Determinar cómo los factores de éxito se relacionan con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022.	HG: Los factores de éxito se relaciona adecuadamente con la inclusión financiera en el Banco de la Nación en Ica, 2022.	Variable (X): Los factores de éxito Dimensiones: • Factores políticos y legales. • Tecnología disponible. • Gestión organizacional.	Tipo: Aplicada. Nivel: Descriptivo-correlacional y transversal. Diseño: No experimental.
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
PE1: ¿De qué manera los factores de éxito se relacionan con el uso en el Banco de la Nación en Ica, 2022?	OE1: Analizar los factores de éxito y su relación con el uso en el Banco de la Nación en Ica, 2022.	HE1: Los factores de éxito se relaciona adecuadamente con el uso en el Banco de la Nación en Ica, 2022.		Población: La población será 140 trabajadores del Banco de la Nación, en la ciudad de Ica.
PE2: ¿De qué manera los factores de éxito se relacionan con el bienestar en el Banco de la Nación en Ica, 2022?	OE2: Determinar los factores de éxito y su relación con el bienestar en el Banco de la Nación en Ica, 2022.	HE2: Los factores de éxito se relaciona adecuadamente con el bienestar en el Banco de la Nación en Ica, 2022.		Muestra: La muestra resulto 103 trabajadores del Banco de la Nación, en la ciudad de Ica.
PE3: ¿De qué manera los factores de éxito se	OE3: Evaluar los factores de éxito y su relación con	HE3: Los factores de éxito se relaciona adecuadamente con la calidad en el Banco de la Nación en Ica, 2022.	Variable (Y):	

relacionan con la calidad la calidad en el Banco de la
en el Banco de la Nación Nación en Ica, 2022.
en Ica, 2022?

La inclusión **Técnica de recolección:**
financiera Encuesta.

**Instrumento de
recolección:**

Dimensiones: Cuestionario.

- Uso.
- Bienestar.
- Calidad.

Nota. Elaborado por el autor, 2023.

Anexo N° 04: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento de la variable independiente

ENCUESTADOS	ITEM																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	23
E2	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	1	1	1	40
E3	1	2	5	5	1	3	2	1	2	1	2	5	5	1	2	5	3	2	1	2	51
E4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	56
E5	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	26
E6	2	2	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	36
E7	2	2	5	5	3	1	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	1	2	2	2	54
E8	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	2	38
E9	2	2	4	4	1	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	2	51
E10	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	31
E11	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	34
E12	5	1	5	5	2	2	2	2	1	5	1	5	5	5	1	5	2	2	2	1	59
E13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22
E14	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	50
E15	3	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	3	2	1	1	2	1	2	33
E16	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	1	1	1	40
E17	3	2	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	36
E18	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	28
E19	5	2	2	2	1	1	1	1	1	5	2	2	2	5	2	2	1	1	1	1	40
E20	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	33
VARIANZA	1.524	0.197	2.661	2.661	0.579	0.555	0.618	0.471	0.463	1.524	0.197	2.661	2.661	1.524	0.197	2.661	0.555	0.618	0.471	0.463	
SUMATORIA DE VARIANZAS	23.261																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	123.208																				

a	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.85
K	Número de ítems del instrumento	20
S _i ²	Sumatoria de las varianzas de los ítems	23.261
SS _T ²	Varianza total del instrumento	123.208

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIBIALIDAD
0.53 a menos	Inaceptable
0.54 a 0.59	Deficiente
0.60 a 0.65	Regular
0.66 a 0.65	Bueno
0.72 a 0.99	Muy bueno
1	Excelente

Confiabilidad del instrumento de la variable dependien

ENCUESTADOS	ITEM																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
E2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
E3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	34
E4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	57
E5	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	34
E6	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	1	42
E7	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	35
E8	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	29
E9	2	2	5	3	2	3	2	2	2	2	2	5	3	2	5	3	2	3	2	3	55
E10	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	33
E11	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	33
E12	5	1	2	2	2	2	2	1	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
E13	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E14	2	2	1	3	1	3	3	3	2	2	2	1	3	1	1	3	1	3	3	3	43
E15	3	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	34
E16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
E17	3	2	1	3	1	2	1	1	3	3	2	1	3	1	1	3	1	2	1	1	36
E18	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	30
E19	5	2	3	1	1	1	1	1	5	5	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	40
E20	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	30
VARIANZA	1.524	0.197	1.063	0.589	0.555	0.618	0.471	0.463	1.524	1.524	0.197	1.063	0.589	0.555	1.063	0.589	0.555	0.618	0.471	0.779	
SUMATORIA DE VARIANZAS	15.011																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	108.116																				

a	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0.91
K	Número de ítems del instrumento	20
S_i²	Sumatoria de las varianzas de los ítems	15.011
SS_r²	Varianza total del instrumento	108.116

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

RANGO	CONFIBIALIDAD
0.53 a menos	Inaceptable
0.54 a 0.59	Deficiente
0.60 a 0.65	Regular
0.66 a 0.65	Bueno
0.72 a 0.99	Muy bueno
1	Excelente

