



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

“LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES DEL BANCO DE LA NACION”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRA EN FINANZAS**

AUTOR:

DIANA RODRIGUEZ TINEO

ASESOR:

Mag. GUTIERREZ PAÚCAR FÉLIX JAVIER

JURADO:

Dr. CUMPEN VIDAURRE ROBERTO

Dr. AMBROSIO REYES JORGE LUIS

Dr. RENGIFO LOZANO RAUL ALBERTO

**LIMA - PERU
2019**

Dedicatoria:

*A Mi madre, que a pesar
de su edad, sigue
dándome lecciones.*

Agradecimientos:

A la Escuela de Postgrado de la UNFV, y a todos sus Docentes, por haberme dado la oportunidad de fortalecer mis conocimientos.

Al Dr. Jorge Ambrosio Reyes y a todos los revisores de mi tesis, por su colaboración no solo en la asesoría de Tesis, sino también por su valioso apoyo en la evolución de la presente investigación.

A todas las personas que me brindaron su valioso tiempo para el desarrollo de la presente investigación.

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Descripción del Problema	10
1.2 Formulación del problema	12
1.2.1 Problema general	12
1.2.2 Problemas específicos	12
1.3 Justificación e importancia de la investigación	13
1.4 Limitaciones de la investigación	13
1.5 Objetivos	14
1.5.1 Objetivo General	14
1.5.2 Objetivos Específicos	14
CAPITULO II: MARCO TEORICO	15
2.1 Antecedentes	15
2.1.1 Antecedentes internacionales	15
2.1.2 Antecedentes nacionales	20
2.2 Marco conceptual	25
2.3 Aspectos de responsabilidad social y medio ambiental	29

CAPITULO III: METODO	32
3.1 Tipo de investigación	32
3.2 Población y muestra	32
3.3 Hipótesis	32
3.4 Operacionalizacion de variables	33
3.5 Instrumentos	34
3.6 Procedimientos	34
3.7 Análisis de datos	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	36
4.1 Contrastación de hipótesis	36
4.2 Análisis e interpretación	40
CAPITULO V: DISCUSION DE RESULTADOS	60
5.1 Discusión	60
5.2 Conclusiones	62
5.3 Recomendaciones	63
VI. REFERENCIA	64
VII. ANEXOS	69

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado los servicios financieros digitales del banco de la nación, presenta un estudio y análisis de la relación existente entre los servicios financieros digitales del banco de la nación y la gestión financiera del mismo banco que permitiría optimizar su gestión en el campo financiero de la mencionada empresa y servir de referencia para otras instituciones con los mismos problemas.

Para ello y luego de plantear la validación de la hipótesis se afirma lo siguiente:

- Que la variable independiente, los servicios financieros digitales, tiene bastante relación con la variable dependiente, la gestión financiera.
- Se ha logrado determinar que, el problema más común entre los clientes del banco es que las transferencias bancarias son complicadas. Asimismo, los encuestados manifiestan que es necesario reajustar el monto máximo permitido para las transacciones por banca celular.
- Se estableció que, el marco regulatorio sobre banca celular, implementado por el banco de la nación no es tan conocido por los encuestados, que son los que se relacionan con los clientes finales. Asimismo, los encuestados no entienden la diferencia entre banca celular y billetera móvil.
- En conclusión, luego de haber contrastado las hipótesis planteadas, podemos afirmar que reformular las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación.

Palabras Claves: Servicios financieros digitales, Gestión financiera, Banca celular, Billetera móvil, Transferencias bancarias, Banca digital

ABSTRACT

This research work entitled digital financial services of the nation's bank, presents a study and analysis of the relationship between the digital financial services of the nation's bank and the financial management of the same bank that would optimize its management in the field of the aforementioned company and serve as a reference for other institutions with the same problems.

For this and after proposing the validation of the hypothesis, the following is stated:

- That the independent variable, digital financial services, has a lot to do with the dependent variable, financial management.
- It has been determined that the most common problem among bank clients is that bank transfers are complicated. Likewise, the respondents state that it is necessary to readjust the maximum amount allowed for transactions by cellular banking.
- It was established that the regulatory framework on cellular banking, implemented by the nation's bank, is not as well known to the respondents, which are those that relate to the end customers. Also, respondents do not understand the difference between mobile banking and mobile banking.
- In conclusion, after having contrasted the hypotheses, we can affirm that reformulating the restrictions of digital financial services would allow a better financial management of the nation's bank.

Keywords: Digital financial services, Financial management, Mobile banking, Mobile wallet, Bank transfers, Digital banking

INTRODUCCIÓN

Desde los años 1990, la globalización de los servicios financieros ha sido impulsada por factores como la tecnología, una mayor desregulación y el incremento en la integración financiera entre los países. Los bancos se han expandido internacionalmente por cuatro razones básicas: (i) Búsqueda de oportunidades de negocio y diversificación de riesgos, (ii) Mejorar la eficiencia en el uso del capital mediante la consecución de economías de escala; (iii) Incentivos en países con un marco institucional y regulatorio transparente y poco intervencionista; y (iv) Acompañamiento a los clientes corporativos en su expansión internacional, que lo suelen hacer a países geográficamente cercanos y con rasgos culturales comunes. (Wildman, 2010)

Con la perspectiva de llegar a millones de nuevos clientes, las entidades bancarias y no bancarias han comenzado a ofrecer servicios financieros digitales a las poblaciones excluidas del sistema financiero y a las sub atendidas por las instituciones del sector, y a aprovechar los enfoques que se han aplicado durante años para mejorar los canales de acceso de quienes ya cuentan con servicios proporcionados por bancos y otras instituciones financieras

Los servicios financieros digitales pueden facilitar la vida de los clientes al permitirles realizar transacciones en sus localidades y por montos pequeños, y administrar mejor sus ingresos y gastos que, por lo general, no son uniformes. Los servicios de pagos, transferencias y almacenamiento de valores que se proporcionan a través de la plataforma digital para transacciones y los datos generados a partir del uso de los clientes permiten a los prestadores ofrecer nuevos servicios financieros adaptados a las necesidades de los clientes. Los servicios financieros digitales también pueden reducir el riesgo de pérdida, robo y otros delitos financieros a los que se prestan las transacciones en efectivo, así como los costos vinculados con ese tipo de operaciones. En última instancia, puede fomentar el crecimiento económico al permitir la acumulación de activos. (CGAP 2015)

Los actuales prestadores de estos servicios financieros pueden dividirse en cuatro amplias categorías, según cuál sea la parte que mantenga la relación contractual con

el cliente: i) un banco de servicio completo que ofrezca una cuenta “básica” o “simplificada” para pagos, transferencias y almacenamiento de valores por medio de dispositivos móviles o mediante tarjeta de pago más terminal de punto de venta; ii) un banco nicho que preste servicios limitados y ofrezca una cuenta del tipo mencionado por medio de dispositivos móviles o mediante tarjeta de pago más terminal de punto de venta; iii) un emisor de dinero electrónico que sea operador de una red de telefonía móvil, y iv) un emisor de dinero electrónico que no sea una entidad bancaria ni un operador de una red de telefonía móvil.

Esta investigación pretende encontrar la manera de lograr una gestión financiera eficiente del banco de la nación, optimizando los servicios financieros digitales que proporciona el mencionado banco.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Desde los años 1990, la globalización de los servicios financieros ha sido impulsada por factores como la tecnología, una mayor desregulación y el incremento en la integración financiera entre los países. Los bancos se han expandido internacionalmente por cuatro razones básicas: (i) Búsqueda de oportunidades de negocio y diversificación de riesgos, (ii) Mejorar la eficiencia en el uso del capital mediante la consecución de economías de escala; (iii) Incentivos en países con un marco institucional y regulatorio transparente y poco intervencionista; y (iv) Acompañamiento a los clientes corporativos en su expansión internacional, que lo suelen hacer a países geográficamente cercanos y con rasgos culturales comunes. (Wildman, 2010)

Con la perspectiva de llegar a millones de nuevos clientes, las entidades bancarias y no bancarias han comenzado a ofrecer servicios financieros digitales a las poblaciones excluidas del sistema financiero y a las sub atendidas por las instituciones del sector, y a aprovechar los enfoques que se han aplicado durante años para mejorar los canales de acceso de quienes ya cuentan con servicios proporcionados por bancos y otras instituciones financieras

Los servicios financieros digitales pueden facilitar la vida de los clientes al permitirles realizar transacciones en sus localidades y por montos pequeños, y administrar mejor sus ingresos y gastos que, por lo general, no son uniformes. Los servicios de pagos, transferencias y almacenamiento de valores que se proporcionan a través de la plataforma digital para transacciones y los datos generados a partir del uso de los clientes permiten a los prestadores ofrecer nuevos servicios financieros adaptados a las necesidades de los clientes. Los servicios financieros digitales también pueden reducir el riesgo de pérdida, robo y otros delitos financieros a los que se prestan las transacciones en efectivo, así como los costos vinculados con ese

tipo de operaciones. En última instancia, puede fomentar el crecimiento económico al permitir la acumulación de activos. (CGAP 2015)

Los actuales prestadores de estos servicios financieros pueden dividirse en cuatro amplias categorías, según cuál sea la parte que mantenga la relación contractual con el cliente: i) un banco de servicio completo que ofrezca una cuenta “básica” o “simplificada” para pagos, transferencias y almacenamiento de valores por medio de dispositivos móviles o mediante tarjeta de pago más terminal de punto de venta; ii) un banco nicho que preste servicios limitados y ofrezca una cuenta del tipo mencionado por medio de dispositivos móviles o mediante tarjeta de pago más terminal de punto de venta; iii) un emisor de dinero electrónico que sea operador de una red de telefonía móvil, y iv) un emisor de dinero electrónico que no sea una entidad bancaria ni un operador de una red de telefonía móvil. Los cuatro modelos funcionan a través de tres componentes:

i) Plataforma digital para transacciones. Por medio de las plataformas digitales para transacciones, los clientes pueden efectuar o recibir pagos y transferencias y almacenar valores electrónicamente utilizando un dispositivo que transmite y recibe datos de la transacción y que se conecta, en forma directa o mediante un canal de comunicación digital, con una entidad bancaria o no bancaria autorizada a almacenar valores electrónicos.

ii) Agentes minoristas. Los agentes minoristas que cuentan con un dispositivo digital conectado a una infraestructura de comunicaciones para transmitir y recibir detalles de operaciones permiten que los clientes transformen su efectivo en valores almacenados electrónicamente y que realicen luego la operación inversa. Según la reglamentación aplicable y los acuerdos que tengan con la institución financiera mandante, los agentes también pueden cumplir otras funciones.

iii) Dispositivo. El dispositivo utilizado puede ser digital, como un teléfono celular, que es un medio para transmitir datos e información, o un instrumento, como una tarjeta de pago que se conecte a un dispositivo digital (por ejemplo, terminal de punto de venta).

El problema a investigar es encontrar un modo de obtener una gestión financiera eficiente a través de los diversos servicios financieros que desarrolla el banco de la nación y que no prestan una amplia cobertura a pesar de la inmensa red financiera que posee el banco

En ese sentido, ¿cómo podemos hacer para que a través de las restricciones a los servicios financieros que proporciona el banco de la nación, podamos lograr una gestión financiera eficiente que permita mejorar sus ratios financieros? Ante ello surgen una serie de problemas, que planeamos desarrollar a lo largo de la presente investigación.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿De qué manera, reformulando las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué modo, reformulando las restricciones de las transferencias interbancarias, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?

¿De qué forma, reformulando las restricciones de la banca celular, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?

¿De qué manera, reformulando las restricciones de la billetera móvil (BIM), permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

La investigación se justifica porque busca entender, en forma metodológica, las restricciones de los servicios financieros existentes que impiden una gestión financiera eficiente en el banco de la nación.

La investigación una vez concluida, dará importantes aportes para una correcta utilización de los distintos instrumentos que se ejecutan digitalmente en el banco de la nación y permiten un mejor flujo financiero.

También, el presente estudio se justifica por las siguientes, puntuales razones:

- Porque permite utilizar lo más actual en herramientas tecnológicas para propiciar una mejora de los servicios financieros digitales del banco de la nación.
- Permite la formulación de un plan de trabajo que buscaría potenciar los recursos financieros del banco de la nación y por ende en beneficio de toda la población atendida por el banco.
- El nuevo enfoque de trabajo se convertirá en una importante herramienta que beneficiará a los interesados.

1.4 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

A través de la presente investigación se busca comprender que factores impiden una mejor gestión financiera del banco de la nación. Sin embargo, es preciso manifestar las limitaciones que se presentaron a lo largo de la investigación.

Primero, la poca colaboración presentada por las personas seleccionadas para la muestra no ha permitido contar con información oportuna y valiosa para el desarrollo de la tesis.

Segundo, la recolección de la información presentó varios imprevistos que se han solucionado con la participación de especialistas y expertos en temas de servicios y gestión financiera así como en temas estadísticos.

Tercero, la falta de recursos y tiempo no ha permitido profundizar la investigación como al principio se esperaba. Sin embargo, el apoyo oportuno de diversos funcionarios de la empresa investigada ha permitido finalizar la investigación.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Demostrar que, reformulando las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer como, reformulando las restricciones de las transferencias interbancarias, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación
- Estipular como, reformulando las restricciones de las transferencias interbancarias, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación
- Determinar cómo, reformulando las restricciones de la billetera móvil (BIM), permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Jungmann, Rivas y Flores (2011), explican que;

El presente trabajo es el resultado de la investigación y análisis sobre el servicio de e-banking centrado la investigación en la innovación y soluciones para la banca moderna; definiendo a la banca electrónica como la comunicación por medios modernos de los clientes con los bancos. Esto puede ser por medio de un modem, teléfono, computadora, cajero automático, kioscos, entre otros. El interés de lo investigado radica en conocer la legislación a nivel nacional y las actividades que se realizan a nivel mundial por medio de la banca electrónica permitiendo reducir el manejo de efectivo, y los costos de transportación, reducir el riesgo de robo o de recibir billetes falsos y al mismo tiempo incrementando la velocidad y haciendo los pagos mucho más cómodos.

En el marco del presente trabajo se entrevistó personal de los diferentes bancos, además de la realización de encuestas a usuarios de banca electrónica para evaluar su satisfacción, efectividad y preferencias de los servicios del e-banking. También se consultó información bibliográfica referente a la temática en general, entre ellas fuentes del estado.

Por medio del estudio se pretende conocer mecanismos y brindar sugerencia que permitan a la banca tener un panorama más amplio de los servicios que se están usando y aquellas oportunidades que existen en el mercado para mantener la competitividad del país en el ámbito nacional e internacional. (p. 5)

Viejo (2015), nos dice que;

Los objetivos que se persiguen con esta investigación son los siguientes:

- Conocer el servicio de banca por Internet y los aspectos relacionados.
- Definir un modelo de estrategia de operaciones que permita entender los diferentes elementos y las interrelaciones que lo conforman.
- Construir y validar una teoría para entender y simular las implicaciones dinámicas de la estrategia de operaciones planteada.
- Proponer medidas de gestión que fomenten el uso del canal Internet para las relaciones entre los bancos y sus clientes, además de incrementar la operatividad de estos.

El estudio que realizamos se enmarca dentro del sistema financiero general, en las entidades de crédito y, en concreto, en la banca, puesto que forma un grupo de gran representatividad al ser el que mayor volumen de activos totales maneja en su balance. Además, se concreta en la banca para particulares dado nuestro especial interés hacia los hogares, reconociendo la importancia del enfoque hacia las empresas como una línea de trabajo adicional que completaría nuestro estudio una vez añadidos otros aspectos empresariales propios que aquí no aparecen reflejados.

Añadir que los datos recogidos se refieren a la banca en España, en ocasiones contrastados con los de otros países para un mayor enriquecimiento del estudio, y que hacen referencia al conjunto de las entidades de crédito dada la dificultad que supone conseguir que entidades particulares muestren sus estados individuales. Este trabajo puede alcanzar su total potencial cuando se particularice en entidades financieras concretas y el modelo pueda mostrar escenarios ajustados a cada caso, de modo que la información obtenida de las simulaciones sirva para plantear estrategias específicas que aporten los resultados óptimos buscados. (pp. 7-8)

Erazo (2011), señala que:

El presente estudio tiene como objetivo general diseñar estrategias que incentiven el uso de la banca electrónica en los clientes de Corp Banca, agencia Mérida, se desarrollaron las teorías relacionadas con la banca electrónica, el marketing bancario y diseño de estrategias. El estudio se inscribe dentro de la modalidad de investigación proyectiva, de tipo descriptiva, la población estuvo conformada por los clientes de Corp Banca agencia Mérida y la muestra se integró por 77 clientes, a los cuales se les aplicó un cuestionario de preguntas cerradas. Igualmente, la investigadora realizó una observación directa sobre la plataforma de la banca electrónica. Como resultado se obtuvo que un elevado porcentaje de los clientes no utilizan la banca electrónica por razones como la desconfianza, consideran que los trámites son engorrosos o no tienen equipo de computación. Se presenta como propuesta tres estrategias tomándose como base el diagrama causa efecto. Las principales conclusiones arrojadas por el estudio son que los avances tecnológicos han afectado a todas las áreas de la economía de un país, y el sistema financiero no escapa a esta realidad, lo que reduce horas hombres. Los clientes manifestaron no hacer uso de la banca electrónica por diversas razones como desconfianza, falta de comprensión de la información, dificultad para realizar transacciones entre otras, por lo que Corp Banca debe procurar que se incentive a los clientes al uso de la banca electrónica. (p. 9)

Avendaño y Cárdenas (2014), explican que:

La banca móvil ha logrado tener gran importancia a nivel mundial debido a las facilidades que presta al usuario al momento de administrar su dinero de una forma electrónica, a través del uso de dispositivos móviles. Pese a que en Ecuador se está implementando ya los pagos móviles por parte del Banco Central, existe desconfianza por parte de la ciudadanía en adoptar este tipo de sistemas, sumándole el hecho del desconocimiento del tema debido a la carencia de información difundida hasta el momento.

En este trabajo de tesis se plantea los parámetros necesarios a ser tomados en cuenta para lograr un nivel adecuado de conocimiento respecto al tema, juntando conceptos y experiencias de otros países, para poder cumplir con el objetivo principal el cual es

proponer un modelo aplicable para la implementación de un sistema de banca móvil en el Ecuador. Se realizará la presentación de las variables necesarias para una exitosa implementación y posteriormente el análisis de las mismas para llegar a modelar de forma óptima la propuesta planteada.

Finalmente, se detalla los componentes necesarios para la implementación de la banca móvil en relación al modelo propuesto, tanto para la parte del servicio, como la manera en que éste será utilizado por el usuario. En futuros trabajos la información y los análisis expuestos en el presente documento servirán para fomentar la curiosidad tanto en docentes y estudiantes hacia el desarrollo de nuevas funcionalidades, debido al vertiginoso avance de la tecnología en este campo (p. 2)

Granda (2007), en su investigación se presentan las siguientes conclusiones:

1.- El ingreso del Banco Corfinsa dentro del mercado del microcrédito es una gran oportunidad para su crecimiento y expansionismo a nivel de región norte del país inicialmente y a nivel nacional a futuro. El mercado del microcrédito dentro del país se encuentra poblado por muchas instituciones financieras que con productos similares entre ellos tratan de cubrir la muy alta demanda que existe. Cabe recalcar que durante estos dos últimos meses la demanda de crédito ha decaído por motivos de la inestabilidad financiera que ocurre en el país por las Leyes de Transparencia Financieras y por la definición de los techos máximos y mínimos en las tasas de interés que el Banco Central del Ecuador ha definido además de los límites en los costos financieros. Mas ésta inestabilidad ha ido desapareciendo una vez que las instituciones financieras se han ajustado a las normativas y leyes vigentes y que los clientes se encuentra al tanto y concientes de los costos y las tasas de interés que se les aplican a sus crédito. Además que la producción y la necesidad de recursos de las microempresas no ha parado, por lo que el producto de microcrédito aún sigue vigente y en demanda, lo cual lo convierte en una excelente oportunidad para que el Banco Corfinsa pueda incursionar con un producto que sea atractivo para los clientes y de beneficio y crecimiento para la institución.

2.- El ingreso a los mercados textiles y artesanales de las ciudades de Atuntaqui y de Otavalo con productos de microcrédito enfocados a la producción de dichos

mercados es una excelente oportunidad de crecimiento y expansión. Los mercados en los cuales este estudio ha definido como mercados metas, son mercados que se caracterizan por su excelente producción, por la gran demanda y buena aceptación de sus productos, la ciudad de Atuntaqui con su producción textil es muy bien conocida a nivel nacional y sus productos son también de exportación en América y España, la ciudad de Otavalo por su producción también textil pero con más fuerza la artesanal a nivel de Europa. Banco Corfinsa al ser una institución financiera asentada en el norte del país siendo su origen en la propia provincia de Imbabura hace catorce años, posee una excelente oportunidad para que en base a su firmeza y confianza como institución financiera, realice el ingreso a estos dos buenos mercados con productos para el microcrédito para que ayude a los pequeños emprendedores y microempresarios de la zona a hacer crecer sus microempresas y proyectos y por ende crecer como Banco.

3.- La creación de un producto competitivo por parte del Banco Corfinsa en el mercado del microcrédito que sea atractivo para los potenciales emprendedores de las zonas escogidas que posean ideas y proyectos aplicables y rentables en su medio puede ser realizado en base al estudio realizado, tanto de la información interna del Banco como de toda la información recopilada y analizada del sector financiero y de las instituciones financieras que ofrecen al público algún producto de microcrédito. Por lo que defino que el un producto de microcrédito con el cual se deberá ingresar a los mercados metas (ciudad de Atuntaqui y Otavalo) por parte del Banco Corfinsa para el mercado de microcrédito, no deberá exceder de los USD \$3000 y no ser menor a los USD \$300, con una tasa entre el 13.40% y el 13.49% las cuales podrían variar dependiendo de las variables y entorno financiero y dependiendo del plazo que puede ir desde 3 meses hasta los 2 años, con esto ofrecemos un producto muy atractivo para los microempresarios, el cual no implica un riesgo alto o un impacto alto en caso de que el cliente no logre cumplir con el compromiso adquirido con el Banco. Y es un producto que puede ser de gran ayuda y que es muy accesible para la puesta en marcha de los proyectos de microempresa que los clientes potenciales puedan tener.

4.- La creación e implantación interna de productos de microcrédito dentro del Banco Corfinsa es posible y no representa un impacto significativo. La infraestructura

operativa y tecnológica del Banco permite el ingreso de nuevos productos en forma correcta y rápida, el personal operativo se encuentra ya capacitado en cierta medida sobre lo que es el microcrédito, su funcionamiento, beneficios y contratiempos. En la parte de sistemas es necesario definir en forma correcta por parte del área de operaciones las características del producto para que sea desarrollado en forma correcta en sus formularios, variables, procedimientos y estructuras además de ser flexible y parametrizable.

5.- La estrategia de penetración en los mercado metas deberá ser constante y bien dirigida a los potenciales emprendedores del Banco Corfinsa. La difusión del ingreso del Banco al mercado del microcrédito deber ser anunciado a nivel nacional y los detalles de los distintos productos, sus características, requisitos y requerimientos deberán ser difundidos dentro de las ciudades metas por medio de propagandas de radio, pero lo más importante una difusión personalizada del personal de negocios del banco por medio de visitas a los distintos locales comerciales de los mercado de dichas locaciones metas. Así se logrará un conocimiento completo de los potenciales clientes sobre los productos que ofrece en microcrédito el Banco Corfinsa. (pp. 148-150)

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Narváez (2012), en su trabajo explica que:

El presente trabajo de tesis presentará el análisis técnico y económico para un nuevo y seguro canal de bancarización ofrecido recientemente en nuestro país. Este canal se basa en el uso de una aplicación desarrollada por los proveedores de servicios móviles e instalada en la tarjeta SIM y que utiliza como medio de transporte la red móvil para conectarse a diversas plataformas bancarias y financieras, permitiendo a los usuarios efectuar operaciones como registro de bancos, almacenamiento de cuentas bancarias y tarjetas de débito/crédito, consulta de saldos, transferencias de fondos entre cuentas propias y/o terceras, pago de servicios asociados (luz, agua, etc), recargas prepago y consulta de ultimas transacciones.

En el primer capítulo de este trabajo se encontrarán las motivaciones, objetivos e hipótesis consideradas para la tesis. En el segundo capítulo se brindará la base teórica para el desarrollo de los servicios de valor agregado ofrecidos por un operador móvil

usando como origen la tarjeta SIM, resaltando la importancia de estándares y especificaciones brindadas por diferentes organizaciones y que permiten la interoperabilidad necesaria para estos casos. En el tercer capítulo se presentará el análisis de la arquitectura del sistema, considerando tanto el lado del operador como el de la entidad bancaria. El cuarto capítulo mostrará los diferentes mecanismos de seguridad del servicio bancario a analizarse, con la finalidad de hacer frente a los diversos ataques sufridos por las entidades financieras. Finalmente, en el quinto capítulo se demostrará la factibilidad económica para sustentar la iniciativa de activar éste servicio en nuestro país.

El análisis a efectuarse tendrá como resultado ampliar el concepto de las bondades brindadas por un operador móvil más allá de la voz y la mensajería de texto, mediante los llamados servicios de valor agregado, para ser considerados como un partícipe importante del desarrollo de la tecnología móvil. (p. 3)

Joaquín (2016), resalta que:

El presente informe de investigación está dirigido a determinar cómo influye la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los clientes de la Caja Municipalidad de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A., Agencia Real Plaza -2015. Como instrumento de recolección de información se diseñó una encuesta, cuyo contenido está dirigido a averiguar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, para lo cual se elaboró un conjunto de 19 preguntas. Para contrastar la hipótesis se utilizó el diseño descriptivo – transaccional de una sola casilla por lo que se investiga a un solo grupo de estudio; para extraer a los sujetos de investigación se aplicó el muestreo probabilístico.

Se realizó con una población finita y una muestra de 375 personas, a quienes se les aplicó una encuesta de múltiples alternativas, además de un proceso de observación directa. Como conclusión general se encontró que la calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción del cliente de la CMACT agencia Real Plaza, por la confiabilidad y un buen trato en todas sus áreas. El atributo mejor percibido lo constituye la responsabilidad por que representan un valor significativo para los clientes de la agencia y además crean en ellos un alto nivel de expectativa a la hora de efectuar la elección del servicio. Las recomendaciones para reducir los tiempos de

espera son que sería conveniente contar con personal que esté capacitado para trabajar bajo presión, hábil, capaz de resolver cualquier consulta, teniendo una buena elección de personal y capacitación constante. (p. 5)

Inga (2006) en su investigación presenta las siguientes conclusiones:

1. No existe unidad de criterio para conceptualizar a las MYPEs, pues se utilizan diversos criterios para clasificarlas, considerando una o más de una, de las siguientes tres variables: número de trabajadores, los activos físicos y tangibles, y el valor de las ventas o ingreso anual bruto o neto.

2. En el Perú, recién a partir de la segunda mitad de la década de los 70, el Estado empieza a legislar con fines promocionales sobre este sector, al establecerse sus regímenes especiales de fomento que fijan sus límites y otorgan incentivos para su desarrollo; sin embargo, cabe señalar que es a partir de 1991 donde recién se hace un distinguo entre micro y pequeña empresa.

3. El difícil acceso de las MYPEs a los servicios financieros de la banca convencional ha impulsado el desarrollo de diferentes innovaciones para ampliar la cobertura de servicios financieros, entre las que destaca el empleo de tecnologías crediticias de carácter no tradicional por parte de instituciones que trabajan en el campo del microcrédito.

4. En el distrito de Trujillo operan 17 instituciones de crédito, entre formales y semiformales, que brindan servicios a la micro y pequeña empresa (MYPE). Dentro de las primeras se encuentran las entidades no bancarias (35,3 por ciento) y los bancos (29,4 por ciento); mientras que en el segundo grupo, el 23,5 por ciento son ONGs, y el 11,8 por ciento restante son cooperativas de ahorro y crédito.

5. El crédito MYPE representa, al 30 de junio del 2004, el 22,5 por ciento (S/. 212,9 millones) del crédito total otorgado al sector privado. El 94,9 por ciento del crédito proviene de las entidades formales, principalmente de la Caja Trujillo, que provee el

49,1 por ciento del financiamiento total. Las Edpymes, entidades especializadas en el crédito MYPE, canalizan el 9,9 por ciento del financiamiento.

6. El 11,9 por ciento del crédito es proporcionado por la banca especializada en el crédito MYPE (Banco de Trabajo y Mi Banco), mientras que la banca convencional, conformada por los bancos de Crédito, Continental y Wiese- Sudameris, canaliza solo el 5,4 por ciento del crédito.

7. El número de clientes cuyos créditos están vigentes al 30 de junio del 2004, suman 49,3 mil, de los cuales el 37,5 por ciento son atendidos por la Caja Trujillo; el 18,1 por ciento por la banca especializada; el 12,2 por ciento por el conjunto de las EDPYMEs; el 9,5 por ciento por las ONGs y el 17 por ciento por el resto de entidades, donde a la banca convencional le corresponde el 3,4 por ciento de los clientes.

8. El monto promedio del crédito MYPE es de S/. 4,3 mil, aunque la cifra varía desde S/. 894 para la ONG IDERCV hasta S/. 10 603 para el Banco Wiese- Sudameris.

9. La tasa de mora para el crédito MYPE es de 4,2 por ciento, cifra muy por debajo de la morosidad que enfrenta el crédito total del sistema financiero regional (6,5 por ciento).

10. El costo promedio ponderado del crédito MYPE en moneda nacional asciende a 4,1 por ciento mensual, muy por encima de la tasa activa en moneda nacional (TAMN) que al mes de junio del 2004 alcanzó el 1,88 por ciento mensual. De igual modo, el costo en moneda extranjera también es mayor, 2,0 por ciento mensual frente a 0,6 por ciento mensual que está la TAMEX.

11. El plazo del crédito MYPE varía según la finalidad y la institución de crédito. Para capital de trabajo, el plazo es de 12 meses para la banca múltiple -a excepción del Banco de Trabajo que es de 14 meses- y para las entidades no bancarias. El plazo es de 18 meses en las CAC, y varía de 6 a 8 meses en las ONGs. Para la adquisición de activo fijo, el plazo en la banca múltiple varía desde 24 a 48 meses; en las

entidades no bancarias desde 18 a 36 meses; y en las ONGs desde 10 a 18 meses. La variabilidad del plazo está asociada al monto del crédito.

12. Existe un crédito de repago diario, a semejanza del mercado informal, que es otorgado por la Edpyme Pro Negocios, la CAC San Lorenzo y la ONG Idesi, cuyo plazo máximo es de 21 a 30 días.

13. El crédito MYPE en su mayor parte se destina para capital de trabajo (89 por ciento) y en menor medida a la adquisición de activo fijo (11 por ciento).

14. El crédito MYPE financia en su mayor parte (60 por ciento) a unidades económicas que se dedican a la actividad comercial; en un 21 por ciento a las que se dedican a la actividad de servicios, y en un 19 por ciento a la actividad productiva.

15. El crédito MYPE es otorgado en la mayor parte de entidades a través de créditos individuales. Las ONGs y las Edpymes utilizan el crédito grupal, constituidos de 2 a 5 personas como máximo. Para la ONGs IDERCV y AMA el segmento objetivo de sus créditos son las mujeres microempresarias, las que deben estar organizadas para recibir préstamos en la modalidad de grupos solidarios.

16. El tiempo de duración para desembolsar un préstamo varía desde 1 a 2 días para la Caja Trujillo y la Caja Nor Perú, hasta 5 días para la CAC san Lorenzo. En la banca convencional el plazo está entre 3 a 4 días.

17. Para la casi totalidad de entidades crediticias, a excepción del Banco de Trabajo, Banco Wiese-Sudameris y Banco Continental, no es un requisito indispensable para el crédito MYPE la formalidad del negocio, medido a través de la tenencia de RUC o Licencia Municipal.

18. Solo el Banco Continental requiere de información financiera (balance y estado de resultados) para evaluar la capacidad de endeudamiento y de repago de las MYPEs. El resto de entidades crediticias “construyen los estados financieros” del negocio con información que los analistas obtienen directamente a través de visitas que efectúan in situ, estados financieros que tienen la característica de incluir los

gastos familiares considerando que los recursos financieros del negocio también se utilizan para gastos domésticos.

19. Las garantías que las entidades de crédito solicitan dependen de la trayectoria crediticia del cliente, la calificación que obtenga en la evaluación del crédito y del monto solicitado.

20. El crédito a solo firma es para los clientes que tienen un buen récord crediticio, cumplimiento en sus pagos y que tengan respaldo patrimonial. El monto varía según la institución de crédito. Para la Caja Trujillo el monto tiene que ser menor a US\$ 5 mil; para el Banco de Crédito el monto debe ser menor a US\$ 10 mil; para la ONG DETEC el monto debe ser inferior a S/. 2,5 mil.

21. El crédito con aval se concede cuando el cliente no posee récord crediticio o no tiene respaldo patrimonial. Los montos referenciales son similares a los créditos a sola firma.

22. El crédito con garantía hipotecaria se otorga cuando los montos superan un límite preestablecido. Para el Banco de Crédito es de US\$ 10 mil; para la Caja Trujillo es de US\$ 5 mil; para la Caja Nor Perú es de S/.15 mil; y para la ONG Idesi es de S/. 5 mil. (pp. 116-121)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Agente multired:

Es el canal de atención que permite realizar transacciones y trámites de forma rápida y segura, sin tener que acercarte a una Agencia del Banco de la Nación.

Aplicación móvil:

App (en inglés) es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles y que permite al usuario efectuar una tarea concreta de cualquier tipo, facilitando las gestiones o actividades a desarrollar.

ATM:

Automated Teller Machine (Máquina de Cajero Automático), es una máquina expendedora usada para extraer dinero utilizando una tarjeta de plástico con una banda magnética o chip (tarjeta de débito o tarjeta de crédito por ejemplo), sin necesidad de personal del banco.

Banca electrónica:

Es un servicio prestado por las entidades financieras que tiene como misión permitir a sus clientes realizar operaciones y transacciones con sus productos de forma autónoma, independiente, segura y rápida a través de Internet.

Banca móvil:

La banca móvil es un sistema electrónico que proporciona la mayor parte de los servicios básicos disponibles en la banca diaria tradicional, pero lo hace utilizando un dispositivo de comunicaciones móvil, generalmente un teléfono inteligente.

Banca por internet:

Conjunto de herramientas tecnológicas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes realicen operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a Internet.

Banco de la nación:

Es una institución que brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y auto-sostenible.

Bancarización:

Significa utilizar intensivamente al sistema financiero para facilitar las transacciones efectuadas entre los agentes económicos. Este proceso permite evitar el uso del dinero físico.

Billetera Móvil:

Es un servicio ofrecido por una institución financiera que permite a sus clientes, usuarios y público en general, depositar o recargar dinero en su celular y usarlo como dinero en efectivo para realizar diversas transacciones desde su dispositivo móvil.

Cajero automático:

Es una máquina expendedora usada para extraer dinero utilizando una tarjeta de plástico con banda magnética o un chip (por ejemplo, tarjeta de débito o tarjeta de crédito), sin necesidad de presencia del personal del banco.

Corresponsales no bancarios:

Son prestadores de servicios constituidos por personas físicas o jurídicas que se desempeñan en establecimientos propios o de terceros, distintos de las oficinas de las entidades financieras, que conforme a un acuerdo contractual, sin relación de dependencia con la misma, y bajo responsabilidad de la entidad financiera, son contratadas para realizar las operaciones y prestar los servicios autorizados taxativamente, como actividad complementaria a su actividad comercial principal.

Dinero electrónico:

Es un valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor y tiene estas características: i) es almacenado en un soporte electrónico; ii) es aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor; iii) generalmente se emite por un valor igual a los fondos recibidos, es decir que tiene el respaldo 1 a 1; iv) es convertible a dinero en efectivo en cualquier momento.

Dispositivo móvil:

También conocido como computadora de bolsillo o computadora de mano (palmtop o handheld), es un tipo de computadora de tamaño pequeño, con capacidades de procesamiento, con conexión a Internet, con memoria, diseñado específicamente para una función, pero que pueden llevar a cabo otras funciones más generales.

Gestión financiera

Son todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito, necesarios para la actividad de toda organización

Plataforma informática:

Es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible. Dicho sistema está definido por un estándar alrededor del cual se determina una arquitectura de hardware y una plataforma de software (incluyendo entornos de aplicaciones)

POS (Point of sale):

Terminal punto de venta, dispositivo compacto que, instalado en un establecimiento comercial, permite cobrar a los clientes mediante tarjeta de crédito o débito.

Servicios financieros:

Los servicios financieros son servicios de intermediación mediante los cuales se genera valor a través del dinero. Estos servicios los prestan los bancos y otras entidades financieras, las compañías de seguros, las sociedades gestoras de fondos y los mercados de valores

Tarjeta de crédito:

Es un instrumento material de identificación del usuario, que puede ser una tarjeta de plástico con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados.

Tarjeta de débito:

Es una tarjeta bancaria que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular, usada para poder efectuar con ella operaciones financieras activas (incrementar el saldo), pasivas (disminuir el saldo) o neutrales (no

incrementan ni disminuyen el saldo disponible). En este tipo de tarjeta el dinero que se usa es el que se toma a débito del que el titular dispone en su cuenta bancaria y no el que le presta el banco como ocurre con las tarjetas de crédito.

Teléfono inteligente:

Smartphone (en inglés) es un tipo de teléfono móvil construido sobre una plataforma informática móvil, con mayor capacidad de almacenar datos y realizar actividades, semejante a la de una minicomputadora, y con una mayor conectividad que un teléfono móvil convencional

Transacción financiera:

Es un acuerdo, comunicación o movimiento llevado a cabo entre un comprador y un vendedor en la que se intercambian un activo contra un pago. Implica un cambio en el estatus en las finanzas de dos o más negocios o individuos. El comprador y el vendedor son entidades u objetos separados, que generalmente intercambian productos de valor, como información, bienes, servicios o dinero

Transferencia bancaria:

La transferencia bancaria es un modo de mover dinero, que se lleva a cabo empleando entidades de crédito, como los bancos. Se hacen entre cuentas de una misma persona física o jurídica en un mismo banco o también en diferentes bancos en diferentes países o entre cuentas de diferentes titulares.

Web móvil:

Se refiere a los servicios de Internet basados en el navegador a los que se accede desde dispositivos móviles de mano, como teléfonos inteligentes o teléfonos con funciones, a través de una red móvil u otra red inalámbrica.

2.3 ASPECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIO AMBIENTAL

Para entender mejor los antecedentes y la evolución histórica que ha tenido la responsabilidad social empresarial (RSE), Correa (2007), distingue tres fases que posibilitan una mejor comprensión del concepto, que son:

Una fase inicial: que está comprendida desde finales del siglo XIX y principios del siglo XX, en dicho periodo no existe un marco conceptual sobre RSE, sin embargo algunas empresas desarrollaban actividades de tipo filantrópica y asistencia social

Una fase primera: que ocurre en la primera mitad del siglo XX, en este tiempo, de manera más específica y sistemática, además voluntaria, las empresas, desarrollan un criterio más social para el bienestar común y el entorno que las rodean. Una fase segunda: que se desarrolla en la segunda mitad del siglo XX, las organizaciones, asumen un papel más crítico, con respecto a su accionar empresarial y los efectos que esta podía tener sobre el entorno que los rodean, el estado inicia un proceso de vigilancia y control para salvaguardar los intereses públicos y el medio ambiente.

En la tercera fase: se caracteriza por una interrelación más estrecha entre estado y empresa, que crece con políticas más reguladoras, en cuanto a la acción empresarial, lo que permite que se unan organizaciones y grupos de interés, que estimulan a un compromiso serio y coherente, y de largo plazo ante las necesidades que se venían identificando en la sociedad (pág. 89-95)

También, Ortiz (2009) explica que:

La RSE se origina de una concepción de organización que sustenta sus ideas, decisiones, acciones y resultados en valores, los cuales permiten la construcción de una sociedad con mayor riqueza pero de igual forma más justa, equitativa y sustentable. Esta filosofía se hace real cuando se realizan actividades formalizadas a través de las cuales se promueve el desarrollo de todos sus grupos, con o sin poder, mediante mayores oportunidades económicas, sociales, culturales, políticas y de sostenibilidad ecológica que le permite superar voluntariamente los niveles mínimos de exigencia: legal, ética y económica, y construir una sólida reputación que se sustenta en relaciones de confianza y le dan legitimidad en la sociedad en la que opera. (p. 21)

Franco (2007) explica que:

Los conceptos de responsabilidad social fueron adoptados por el sector privado peruano a partir de las demandas de la sociedad en la cual se desarrollaban y por la formación de alianzas con el Estado que permitieron satisfacer las necesidades no cubiertas en diversos sectores. Asimismo, la aparición de organizaciones que

promueven el tema de la responsabilidad social en las empresas ha constituido un gran aporte al avance del movimiento de RSE a nivel nacional, incrementando de esta forma las iniciativas empresariales e instituciones socialmente responsables.

Actualmente, muchas empresas peruanas están incursionando más seriamente en el tema de la Responsabilidad Social. Algunas orientan este tema solamente hacia la realización de obras en pro de la comunidad en la cual se desarrollan y pueden llegar a confundir este tipo de aporte como una suerte de paternalismo. Para otras empresas, el tema de la responsabilidad social abarca más que nada el cumplimiento del marco legal vigente y por tal motivo no realizan obras más allá de lo solicitado en las normativas vigentes. Sin embargo, para un grupo de empresas, el tema de la RSE se está llevando a dimensiones que van más allá de lo social y el entorno externo, también lo están llevando internamente, a través de prácticas de responsabilidad social para con sus colaboradores, procesos y actividades internas, de manera tal que la condición de ser socialmente responsable sea adoptada desde dentro de la organización, para poder proyectarla hacia la sociedad en su conjunto. (pp. 7-8)

CAPITULO III

METODO

3.1 TIPO DE INVESTIGACION

Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo ya que las variables son medibles. Debido a ello, el tipo de investigación es descriptiva – correlacional. Es descriptiva porque describe el comportamiento de las variables así como su relación e influencia de una en la otra, es decir en qué medida va a influir una variable de estudio en la otra. También, y debido a lo anterior, la investigación es de naturaleza correlacional

3.2 POBLACION Y MUESTRA

La población objeto de investigación está conformada por un total de 4,517 personas. 243 son trabajadores o funcionarios de las 81 agencias u oficinas especiales que el banco de la nación tiene en Lima Metropolitana ($81 \times 3 = 243$). También en Lima Metropolitana el banco de la nación cuenta con 4,274 agentes multired (se ha considerado a un responsable por cada agente).

La técnica de muestreo que se utilizó es el muestreo probabilístico aleatorio sin remplazo. Luego de aplicada la fórmula generalmente aceptada se obtuvo que la muestra para esta investigación es de 157 personas y se obtendrán proporcionalmente del total de personas señaladas en la población.

3.3 HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis Central:

Reformular las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación

2.3.2 Hipótesis Secundarias:

Reformular las restricciones de las transferencias interbancarias, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación

Reformular las restricciones de la banca celular, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación

Reformular las restricciones de la billetera móvil (BIM), permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación

3.4 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

La identificación y tratamiento de las variables que definen las hipótesis, permitirán operativizar y efectuar el proceso de verificación: aceptación o rechazo de los mismos.

VARIABLES	INDICADORES	ESCALA	RELACIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE X. Servicios financieros digitales	X.1. Tasa de transferencias interbancarias mensual	Alta, Media, Baja	X- Y- Z X.1., Y.1., Z X.2. , Y.2., Z
	X.2. Ratio de participación de la banca celular	Alto, Medio, Bajo	
	X.3. Reportes de impactos sobre billetera móvil	Alta, Media, Baja	
VARIABLE DEPENDIENTE Y. Gestión financiera	Y.1. Ratios de liquidez financiera	Alta, Media, Baja	X.3., Y.3., Z
	Y.2. Índice de penetración financiera	Alta, Media, Baja	
	Y.3. Reportes sectoriales sobre servicios financieros	Alta, Media, Baja	
DIMENSION ESPACIAL Z. Banco de la nación, en Lima metropolitana			

3.5 INSTRUMENTOS

Se emplearon los siguientes instrumentos:

- ✓ Guía para investigación y recopilación de la información bibliográfica
- ✓ Guía de observaciones
- ✓ Guía de entrevistas a expertos
- ✓ Cuestionarios a los seleccionados en la muestra

3.6 PROCEDIMIENTOS

A lo largo de la investigación, se utilizaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

Ordenamiento y clasificación.

Para poder reformular los servicios financieros digitales del banco de la nación, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

Registro manual.

Se aplicó para poder reformular los servicios financieros digitales del banco de la nación.

Proceso computarizado con Excel.

Para realizar cálculos matemáticos y estadísticos sobre poder la reformulación de los servicios financieros digitales del banco de la nación.

Proceso computarizado con SPSS.

Para poder analizar e interpretar los datos e indicadores promedios, de asociación y otros sobre la reformulación de los servicios financieros digitales del banco de la nación.

3.7 ANÁLISIS DE DATOS:

Durante la investigación, se utilizaron las siguientes técnicas:

Análisis documental.

Porque permitió ubicar, conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las revistas, textos, tesis, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales sobre los servicios financieros digitales del banco de la nación.

Indagación.

Esta herramienta facilitó disponer de información muy útil y de cierto nivel de razonabilidad sobre los servicios financieros digitales del banco de la nación.

Conciliación de datos.

A través de esta técnica, se pudo enlazar los datos sobre los servicios financieros digitales del banco de la nación y la opinión de algunos especialistas para que sean tomados en cuenta.

Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.

Permitió, presentar la información en cuadros con columnas de cantidades y porcentajes sobre los servicios financieros digitales del banco de la nación.

Comprensión de gráficos.

Se utilizó, esta técnica, para presentar la información en forma de gráficos, sobre los servicios financieros digitales del banco de la nación.

Otras.

En la medida que fue necesario se utilizaron otras técnicas para tener información integral sobre los servicios financieros digitales del banco de la nación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 CONTRASTACION DE HIPOTESIS

La contrastación de la hipótesis supone una serie de aspectos. Un primer aspecto es tener en cuenta dos tipos de hipótesis, la hipótesis alternativa y la hipótesis nula. La contrastación se ha realizado solamente con la hipótesis principal, porque las hipótesis secundarias son derivadas de la hipótesis principal.

Hipótesis Alternativa:

H1: Reformular las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación

En cambio la hipótesis nula es la siguiente:

H0: Reformular las restricciones de los servicios financieros digitales, NO permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES:

VARIABLES DE LA INVESTIGACION	INDICADORES ESTADÍSTICOS	SERVICIOS FINANCIEROS	GESTION FINANCIERA
SERVICIOS FINANCIEROS	Correlación de Pearson	100%	79.48%
	Sig. (bilateral)		3.38%
	Muestra	157	157
GESTION FINANCIERA	Correlación de Pearson	79.48%	100%
	Sig. (bilateral)	3.38%	
	Muestra	157	157

Fuente: Encuesta realizada

ANÁLISIS DE LA TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES:

Como se puede apreciar del cuadro, el valor de la Correlación de Pearson es de 79.48%, por lo mismo, significa que es positivo, el grado de significancia. La variable servicios financieros influye significativamente a la variable gestión financiera. Esto se puede colegir a un nivel de confianza del 95 %.

TABLAS DE REGRESIÓN DEL MODELO:

VARIABLES INTRODUCIDAS/ELIMINADAS:

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	SERVICIOS FINANCIEROS GESTION FINANCIERA	0	estadístico

Fuente: Encuesta realizada.

RESUMEN DEL MODELO DE LA INVESTIGACION:

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típico de la estimación
1	79.48% (a)	93.18%	75.78%	2.98%

Fuente: Encuesta realizada.

ANÁLISIS DE LA TABLA DE REGRESIÓN:

Cuando se aplica el modelo de regresión se obtuvo un valor de R, llamado coeficiente de correlación lineal. Este indicador R, es igual a 79.48%, lo cual indica una relación directa y positiva de la variable servicios financieros y la gestión financiera. De este valor R se puede obtener el valor R cuadrado, llamado Coeficiente de determinación lineal, este es igual a 93.18%, lo cual implica que la variación de la variable servicios financieros se debe en un 93.18% a la variable gestión financiera. Esto señala que entre los factores que influyen en la variación de la variable servicios financieros, la variable gestión financiera es uno de los factores principales.

TABLA DE ANÁLISIS DE VARIANZA-ANOVA:

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	74.438%	1	74.438%	8.548%	3.38%
	Residual	43.568%	5	8.718%		
	Total	118.006%	6			

Fuente: Encuesta realizada

ANÁLISIS DE LA TABLA ANOVA

Cuando realizamos el análisis de varianza se pudo obtener un valor sig igual a 3,38% el cual es menor al 5% del valor de significancia teórico, para un nivel de confianza del 95%, como se estableció previamente. Debido a que el valor sig es menor, podemos afirmar que existe evidencia estadística suficiente para concluir que la hipótesis alterna se cumple. Es decir, la reformulación de los servicios financieros permitiría, una gestión financiera eficiente del banco de la nación.

TABLA DE COEFICIENTES (a):

Modelo	Variables	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta	B	Error típ.
1	SERVICIOS FINANCIEROS	43.80%	17.55%		2.50%	3.88%
	GESTION FINANCIERA	55.10%	18.90%	79.40%	2.92%	3.28%

Fuente: Encuesta realizada

ANÁLISIS DE LA TABLA DE COEFICIENTES:

Estadísticamente, al observar el valor sig obtenido para cada una de las variables, se observa que ambos datos son menores que el valor establecido del 5% para un nivel de confianza del 95%. Para la variable servicios financieros este valor es 3.88%, y para la variable gestión financiera es 3.28% ambas menores al 5%. Por ello, se puede colegir que a un nivel de significancia del 5% la hipótesis alterna se cumple, es decir la reformulación de los servicios financieros permitiría, una gestión financiera eficiente del banco de la nación.

4.2 ANALISIS E INTERPRETACIÓN

A la pregunta:

1. ¿Qué tiempo tiene laborando o manteniendo algún vínculo comercial con el banco de la nación?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla No 01

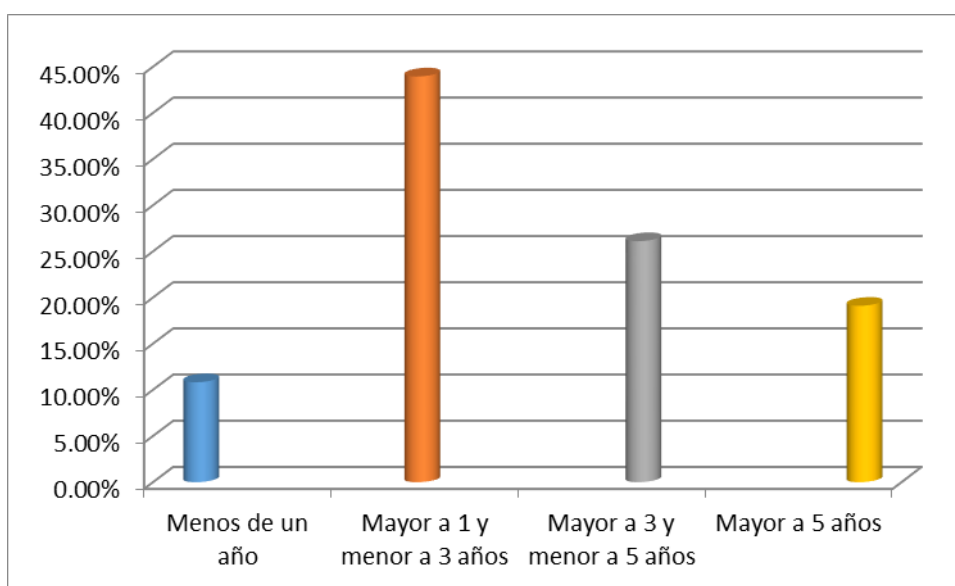
Alternativa	Muestra	%
Menos de un año	17	11.49
Mayor a 1 y menor a 3 años	36	24.32
Mayor a 3 y menor a 5 años	65	43.92
Mayor a 5 años	30	20.27
Total	148	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 09 y 13 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 43.92% de los encuestados responde mayor a 3 y menor a 5 años. El 24.32%, mayor a 1 y menor a 3. El 20.27%, mayor a 5 y el 11.49%, menos a 1 año.

Gráfico N° 01



A la pregunta:

- ¿Dentro de su área de trabajo, cuales son los servicios financieros más utilizados por los clientes del banco?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 02

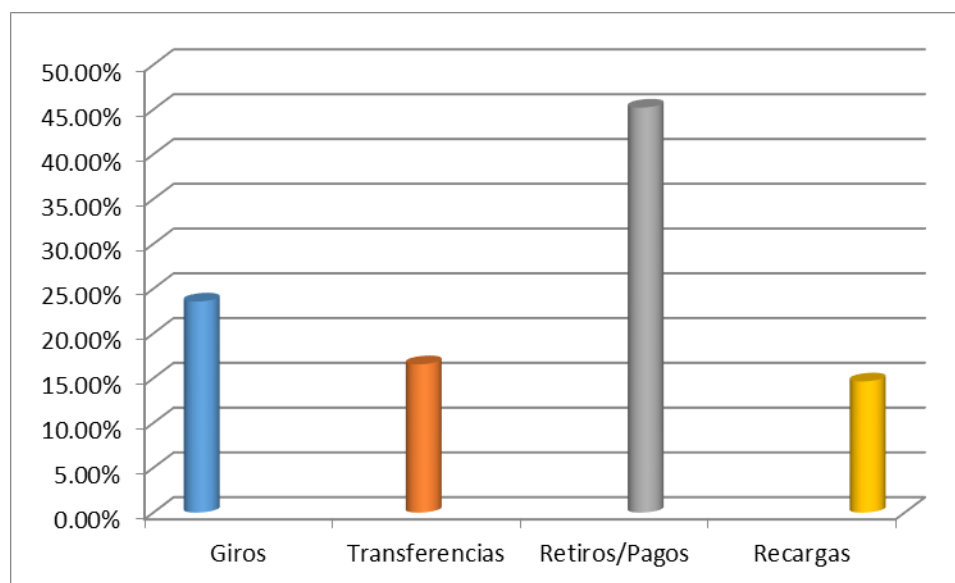
Alternativa	Muestra	%
Giros	37	23.57
Transferencias	26	16.56
Retiros/Pagos	71	45.22
Recargas	23	14.65
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 45.22% de los encuestados responde que el servicio financiero más utilizado es retiros/pagos. El 23.57 % es giros, el 16.56% es transferencias y el 14.65% es recargas.

Gráfico N° 02



A la pregunta:

3. ¿Cuánto es el monto promedio en soles que los clientes del banco realizan en sus operaciones financieras?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 03

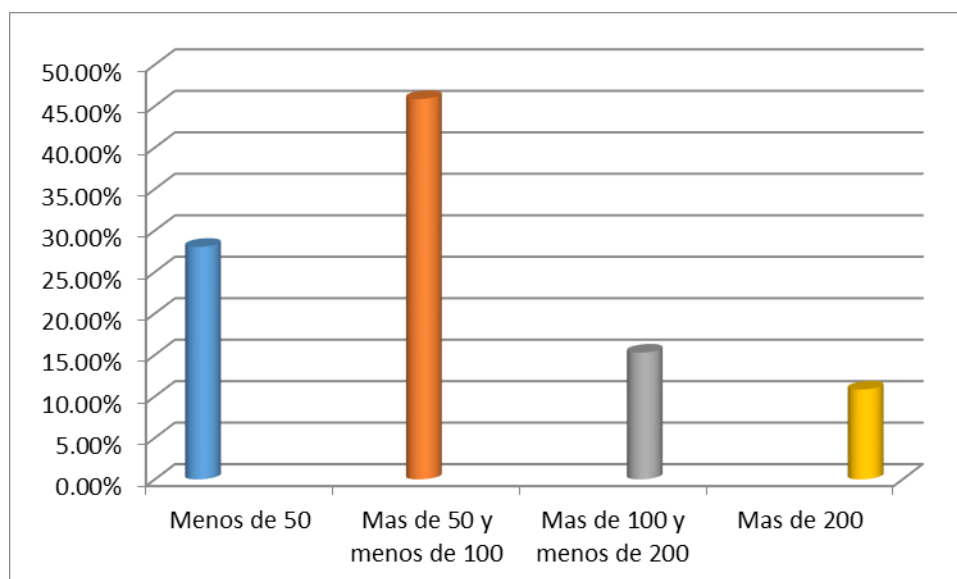
Alternativa	Muestra	%
Menos de 50	44	28.03
Más de 50 y menos de 100	72	45.86
Más de 100 y menos de 200	24	15.29
Más de 200	17	10.83
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 45.86% de los encuestados responde que el monto promedio es más de 50 y menos de 100 soles. El 28.03%, menos de 50, el 15.29% es más de 100 y menos de 200 soles. El 10.83% es más de 200 soles.

Gráfico N° 03



A la pregunta:

4. ¿Considera usted costosos (en términos de dinero o comisiones), las operaciones financieras realizadas a través del banco?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 04

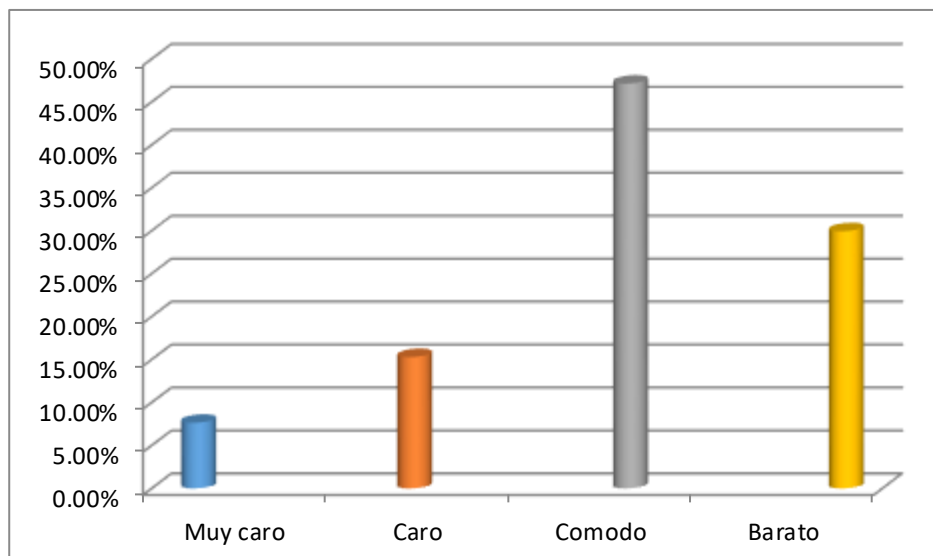
Alternativa	Muestra	%
Muy caro	12	7.64
Caro	24	15.29
Cómodo	74	47.13
Barato	47	29.94
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 77.07% de los encuestados responde que es cómodo y/o barato las operaciones financieras realizadas a través del banco. El 22.93%, manifiesta que es muy caro o caro las operaciones financieras.

Gráfico N° 04



A la pregunta:

5. ¿Sobre las transferencias bancarias cual es el problema más común entre los clientes del banco?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 05

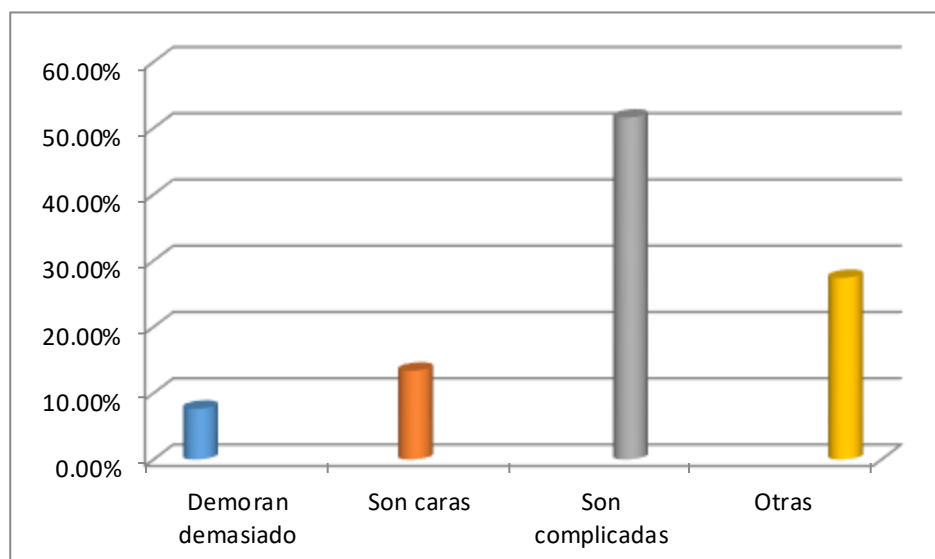
Alternativa	Muestra	%
Demoran demasiado	12	7.64
Son caras	21	13.38
Son complicadas	81	51.59
Otras	43	27.39
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 51.59% de los encuestados indica que son complicadas las transferencias bancarias. El 27.39% considera que son distintas razones. El 13.38% considera que son muy caras y el 7.64%, que demoran demasiado.

Gráfico N° 05



A la pregunta:

6. ¿Considera usted que, reformular las restricciones de las transferencias interbancarias, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 06

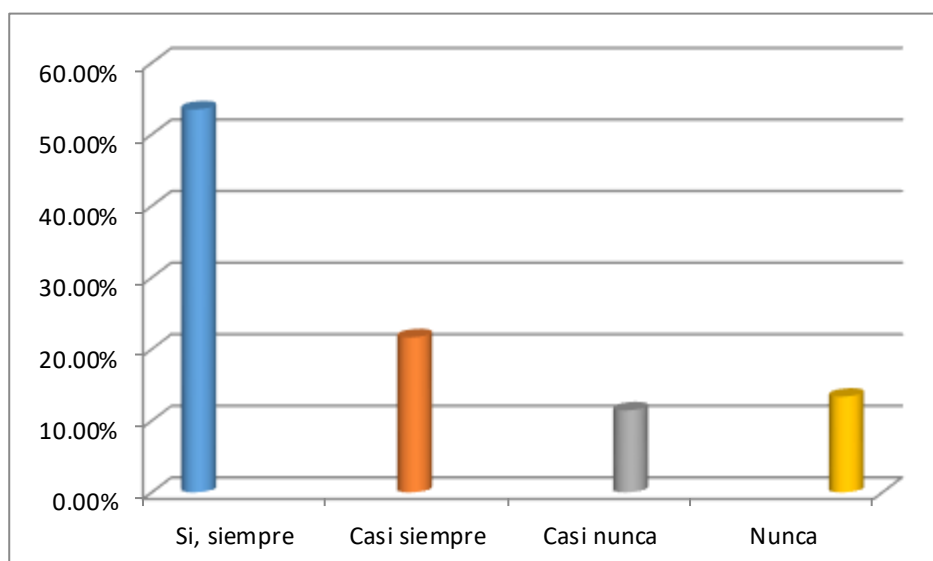
Alternativa	Muestra	%
Si siempre	84	53.50
Casi siempre	34	21.66
Casi nunca	18	11.46
Nunca	21	13.38
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 75.16% de los encuestados considera que reformular las restricciones de las transferencias interbancarias, permitiría una mejor gestión financiera. El 24.84% considera que no lo permitiría.

Gráfico N° 06



A la pregunta:

7. ¿Considera usted que la banca celular es un mecanismo que dinamiza las operaciones financieras del banco de la nación?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 07

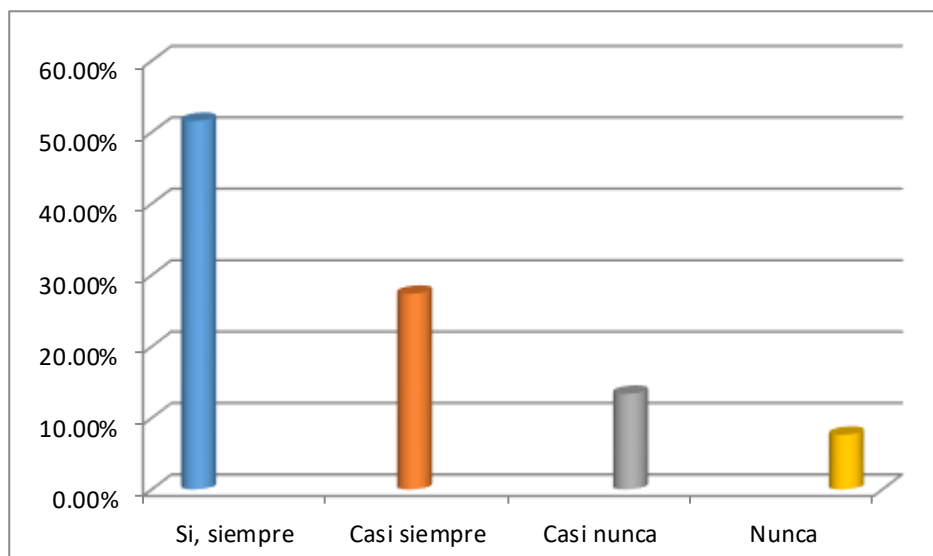
Alternativa	Muestra	%
Si siempre	81	51.59
Casi siempre	43	27.39
Casi nunca	21	13.38
Nunca	12	7.64
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 78.98% de los encuestados considera que la banca celular es un mecanismo que dinamiza las operaciones financieras. El 21.09% considera que no dinamiza las operaciones financieras.

Gráfico N° 07



A la pregunta:

8. ¿Conoce usted el marco regulatorio que el banco de la nación, implementa sobre banca celular?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 08

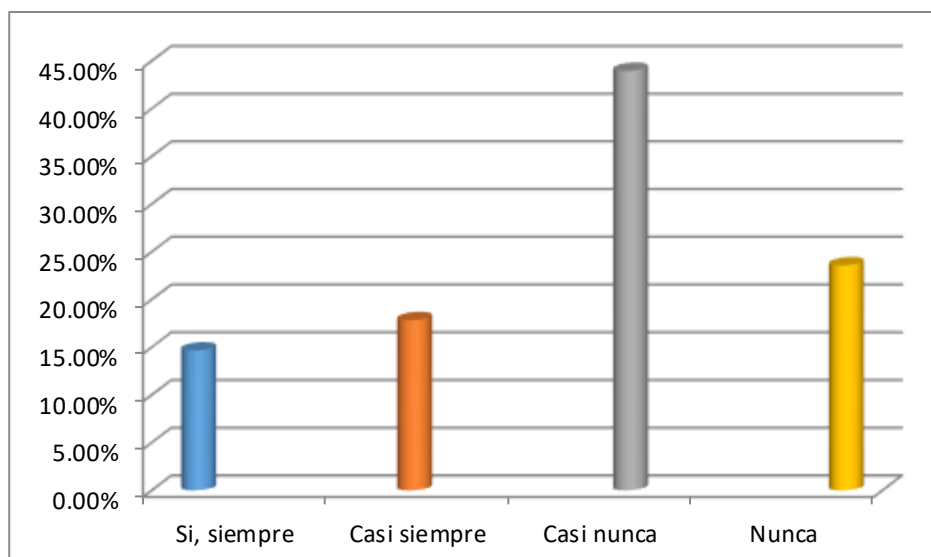
Alternativa	Muestra	%
Si siempre	23	14.65
Casi siempre	28	17.83
Casi nunca	69	43.95
Nunca	37	23.57
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 67.52% de los encuestados manifiesta que no conoce el marco regulatorio del banco sobre banca celular. El 32.48% manifiesta que si, conoce el marco regulatorio.

Gráfico N° 08



A la pregunta:

9. ¿Qué operaciones más comunes se realizan a través del mecanismo de banca celular?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 09

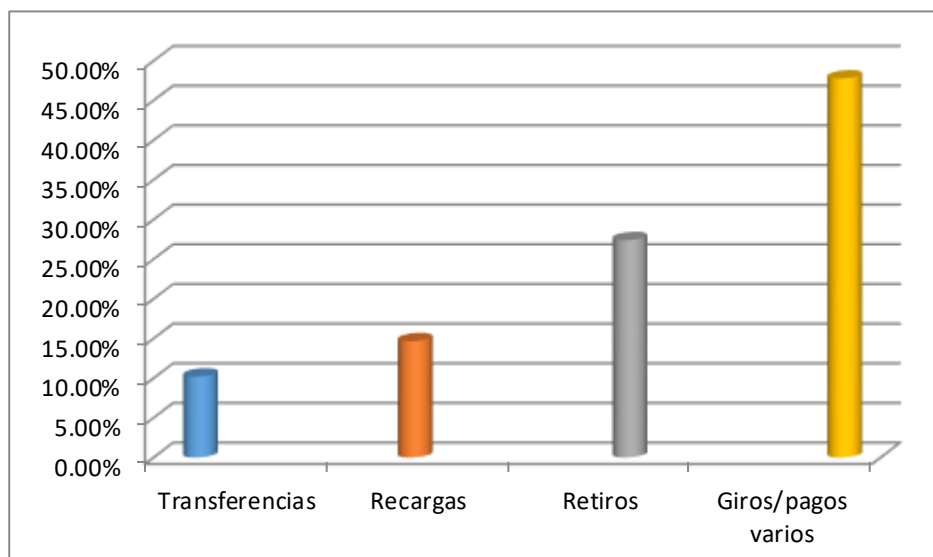
Alternativa	Muestra	%
Transferencias	16	10.19
Recargas	23	14.65
Retiros	43	27.39
Giros/pagos varios	75	47.77
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 47.77% de los encuestados indica que la operación más común es giros/pagos varios. El 27.39% considera que es retiros. El 14.65% considera que son las recargas y el 10.19%, son las transferencias.

Gráfico N° 09



A la pregunta:

10. ¿Cuánto es el monto promedio que los clientes del banco de la nación realizan en sus operaciones a través de la banca celular?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 10

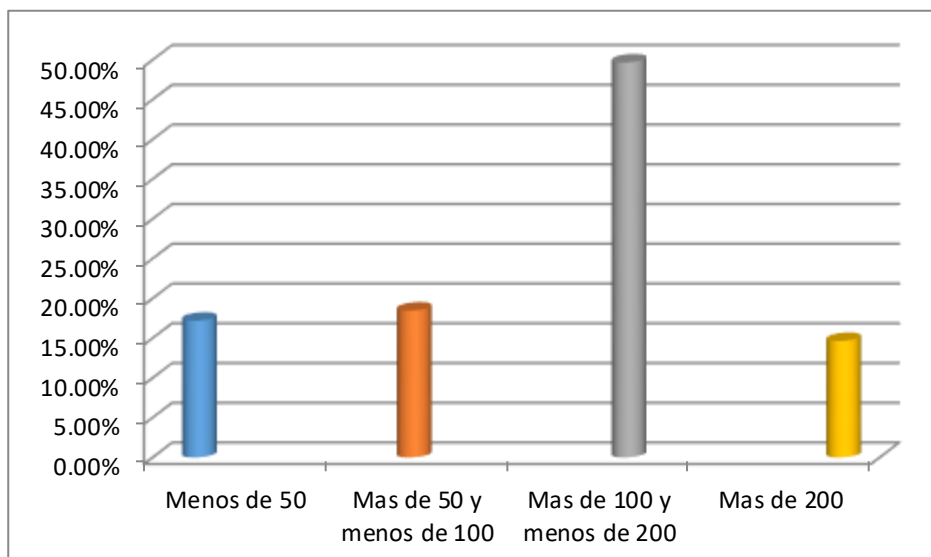
Alternativa	Muestra	%
Menos de 50	27	17.20
Más de 50 y menos de 100	29	18.47
Más de 100 y menos de 200	78	49.68
Más de 200	23	14.65
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 49.68% de los encuestados responde que el monto promedio es más de 100 y menos de 200 soles. El 18.47%, más de 50 y menos de 100 soles. El 17.20% es menos de 50 y el 14.65% más de 200 soles.

Gráfico N° 10



A la pregunta:

11. ¿Considera usted que es bastante seguro para los clientes realizar operaciones financieras a través de la banca celular?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 11

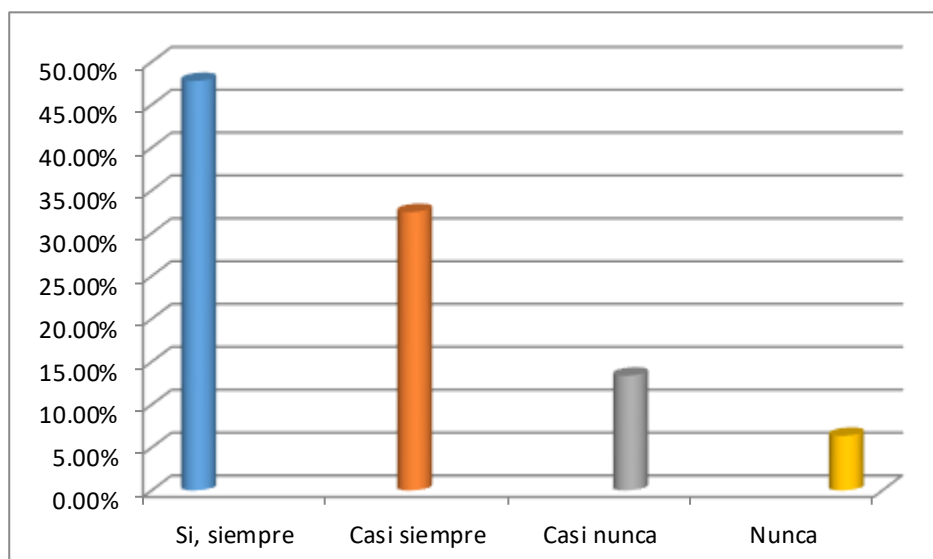
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	75	47.77
Casi siempre	51	32.48
Casi nunca	21	13.38
Nunca	10	6.37
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 80.25% de los encuestados manifiesta que es bastante seguro para los clientes realizar operaciones financieras a través de la banca celular. El 19.75%, considera que no es seguro.

Gráfico N° 11



A la pregunta:

12. ¿Considera necesario reajustar el monto máximo permitido para transacciones por banca celular?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 12

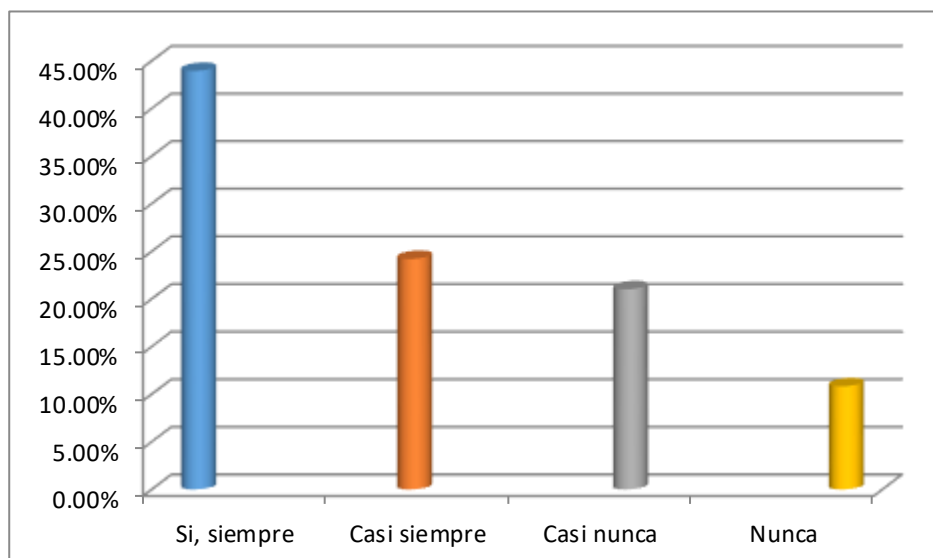
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	69	43.95
Casi siempre	38	24.20
Casi nunca	33	21.02
Nunca	17	10.83
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 68.15% de los encuestados manifiesta que es necesario reajustar el monto máximo permitido para transacciones por banca celular. El 31.85%, considera que no es necesario.

Gráfico N° 12



A la pregunta:

13. ¿Considera usted que, reformular las restricciones de la banca celular, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 13

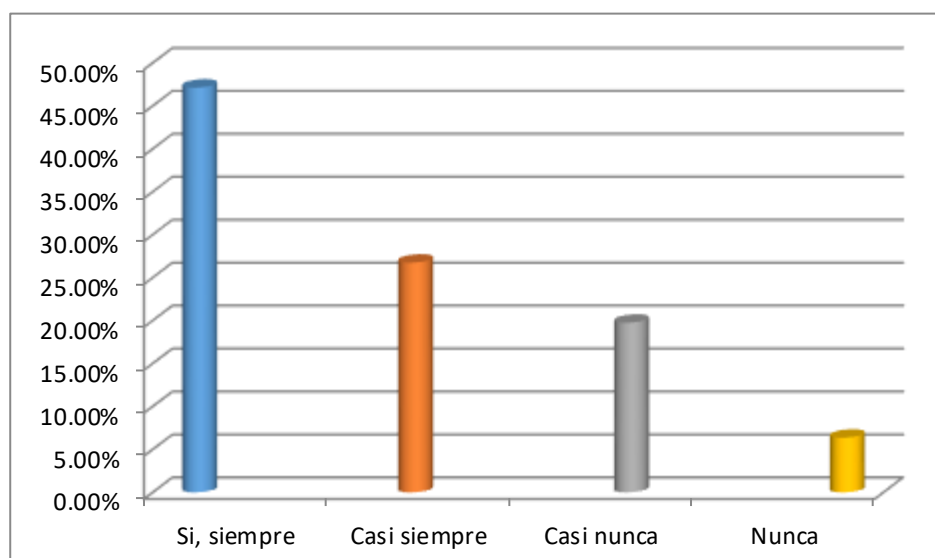
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	74	47.13
Casi siempre	42	26.75
Casi nunca	31	19.75
Nunca	10	6.37
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 73.88% de los encuestados manifiesta que reformular las restricciones de la banca celular, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación. El 26.12%, considera que no lo permitiría.

Gráfico N° 13



A la pregunta:

14. ¿Entiende usted la diferencia entre banca celular y billetera móvil?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 14

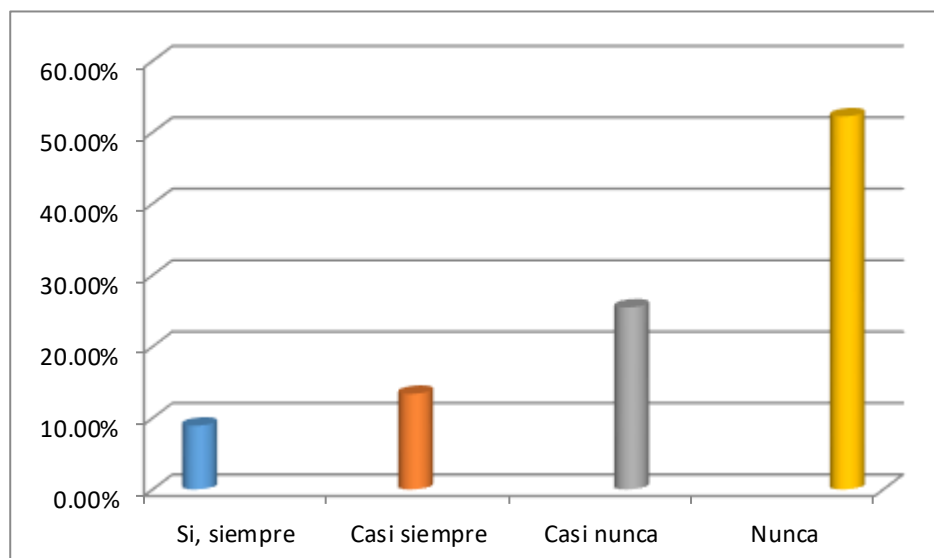
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	14	8.92
Casi siempre	21	13.38
Casi nunca	40	25.48
Nunca	82	52.23
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 77.71% de los encuestados considera que no entiende la diferencia entre banca celular y billetera móvil. El 22.30% considera que si entiende la diferencia entre banca celular y billetera móvil.

Gráfico N° 14



A la pregunta:

15. ¿Qué operaciones más comunes se realizan a través de la billetera móvil?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 15

Alternativa	Muestra	%
Recargar celular	21	13.38
Mandar dinero	31	19.75
Sacar dinero	33	21.02
Pagar servicios	72	45.86
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

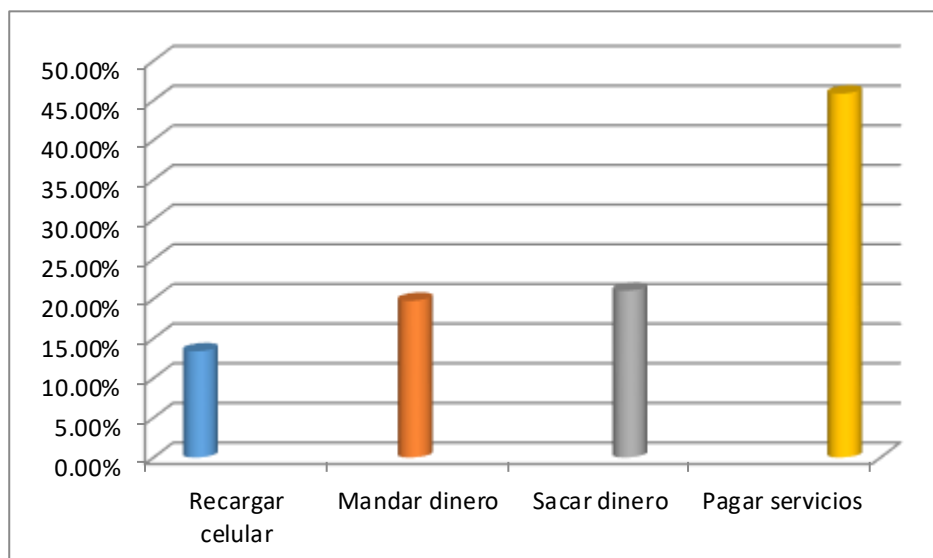
INTERPRETACION

El 45.86% de los encuestados indica que la operación más común es pagar servicios.

El 21.02% considera que es sacar dinero. El 19.75% considera que es mandar dinero

y el 13.38%, es recargar celular.

Gráfico N° 15



A la pregunta:

16. ¿Considera usted que la billetera móvil es un mecanismo que dinamiza las operaciones financieras del banco de la nación?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 16

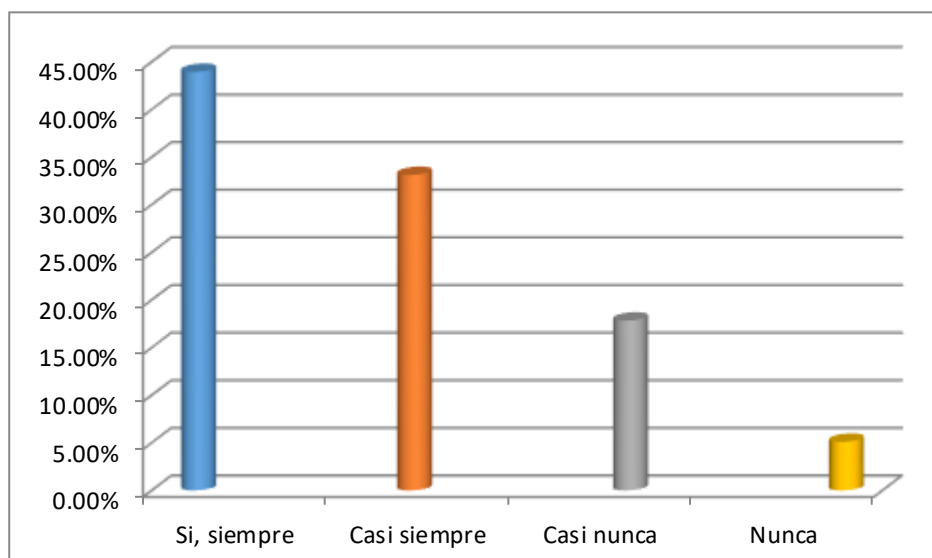
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	69	43.95
Casi siempre	52	33.12
Casi nunca	28	17.83
Nunca	8	5.10
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 77.07% de los encuestados manifiesta que la billetera móvil es un mecanismo que dinamiza las operaciones financieras del banco de la nación. El 22.93%, considera que no lo dinamiza.

Gráfico N° 16



A la pregunta:

17. ¿Considera usted que, reformular las restricciones de la billetera móvil (BIM), permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 17

Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	82	52.23
Casi siempre	41	26.11
Casi nunca	21	13.38
Nunca	13	8.28
Total	157	100.00

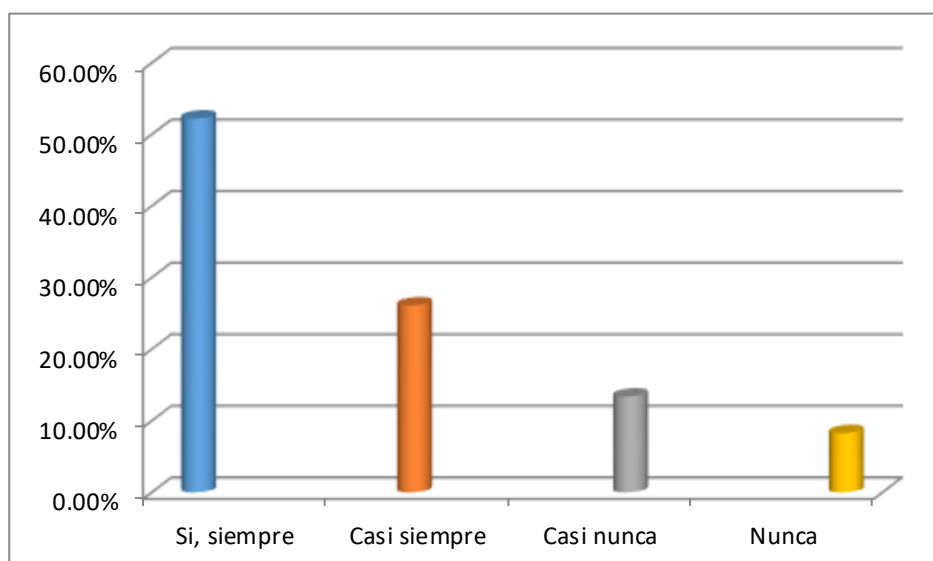
Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 78.34% de los encuestados manifiesta que reformular las restricciones de la billetera móvil (BIM), permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación.

El 21.66% manifiesta que no lo permitiría.

Gráfico N° 17



A la pregunta:

18. ¿Considera, que existen restricciones para las operaciones financieras que se realizan a través del banco?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 18

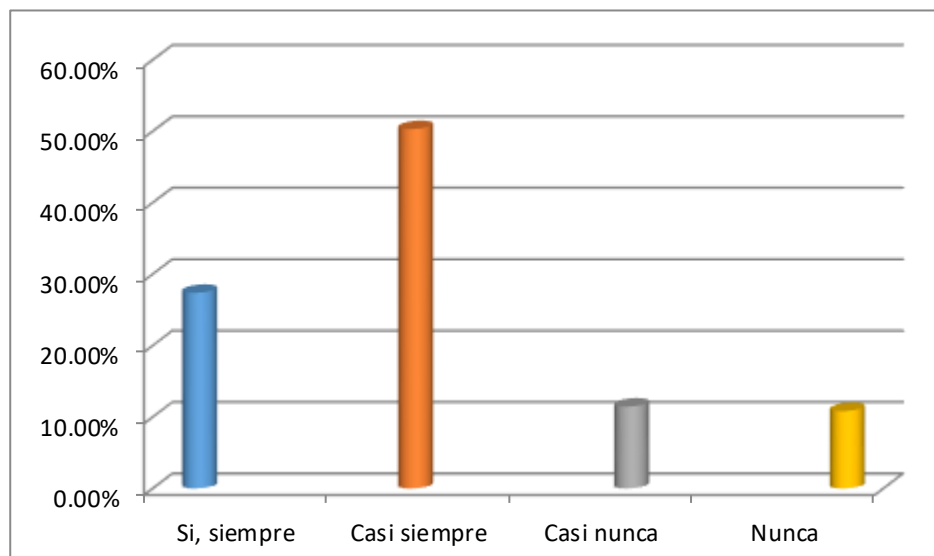
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	43	27.39
Casi siempre	79	50.32
Casi nunca	18	11.46
Nunca	17	10.83
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 77.71% de los encuestados manifiesta que existen restricciones para las operaciones financieras que se realizan a través del banco. El 22.29% manifiesta que no existen restricciones.

Gráfico N° 18



A la pregunta:

19. ¿Considera, que el banco debería implementar más herramientas digitales para sus operaciones financieras?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 19

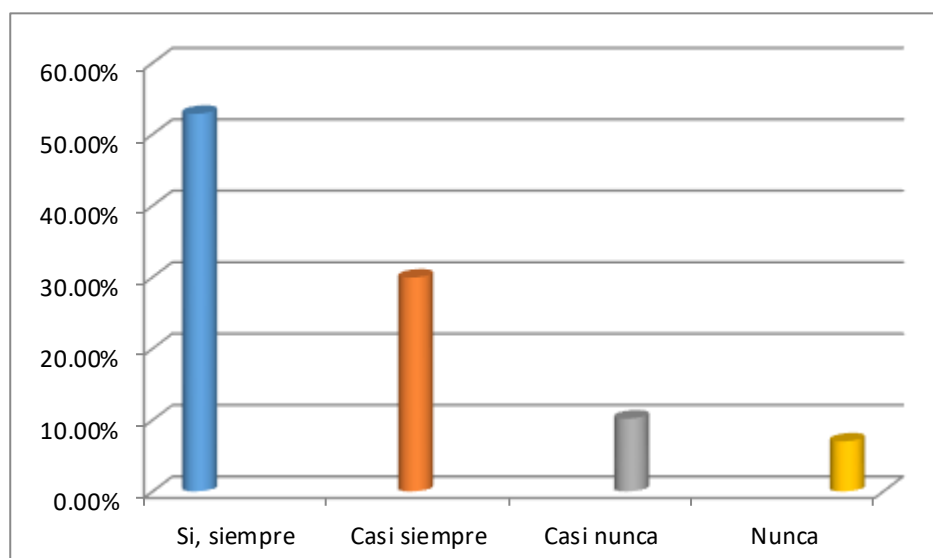
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	83	52.87
Casi siempre	47	29.94
Casi nunca	16	10.19
Nunca	11	7.01
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 82.81% de los encuestados manifiesta que el banco debería implementar más herramientas digitales para sus operaciones financieras. El 17.20% manifiesta que no debería implementarlos.

Gráfico N° 19



A la pregunta:

20. ¿Considera usted que, reformular las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 20

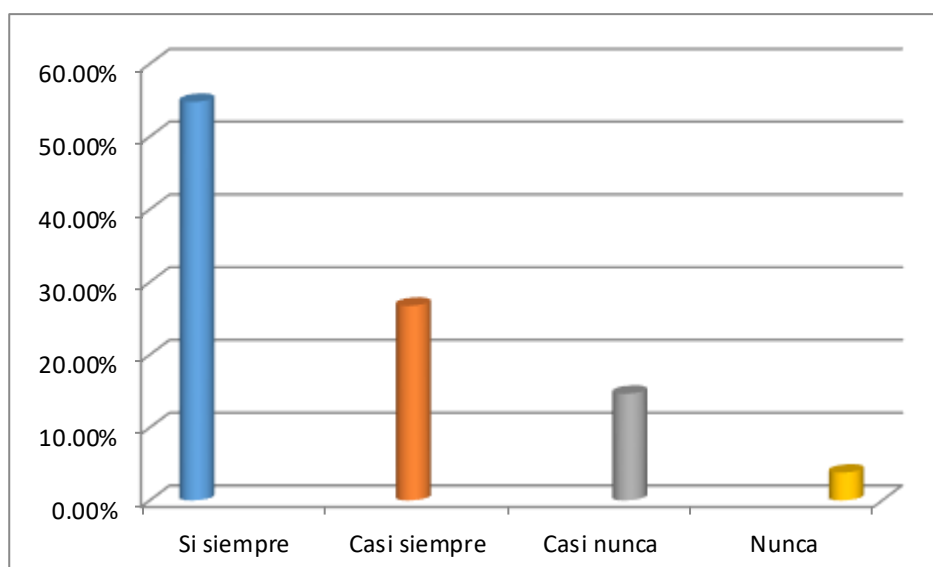
Alternativa	Muestra	%
Si, siempre	86	54.78
Casi siempre	42	26.75
Casi nunca	23	14.65
Nunca	6	3.82
Total	157	100.00

Fuente: Encuesta realizada entre el 16 y 20 de julio del 2018

INTERPRETACION

El 81.53% de los encuestados manifiesta que reformular las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación. El 18.47% manifiesta que no lo permitiría.

Gráfico N° 20



CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1 DISCUSIÓN

El 75.16% de los encuestados manifiesta que siempre y casi siempre reformular las restricciones de las transferencias interbancarias, permitiría una mejor gestión financiera. Este resultado es similar al presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Narváez Moya, Jonathan Hendrick (2012) “Análisis de un servicio bancario móvil seguro utilizando una aplicación instalada en la tarjeta SIM” tesis para optar el título de ingeniero, facultad de ciencias e ingeniería, Pontificia Universidad Católica del Perú. Ambos resultados son razonables y por tanto favorecen la investigación desarrollada.

El 73.88% de los encuestados manifiesta que siempre y casi siempre reformular las restricciones de la banca celular, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación. Este resultado es similar al presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Joaquín León, Vanessa Angelita (2016) “La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos de Trujillo s.a., agencia real plaza, Trujillo - 2015” Tesis para obtener el título de licenciada en administración, facultad de ciencias económicas, Universidad Nacional de Trujillo. Ambos resultados son razonables y por tanto favorecen la investigación desarrollada.

El 78.34% de los encuestados manifiesta que siempre o casi siempre reformular las restricciones de la billetera móvil (BIM), permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación. Este resultado es similar al presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Jungmann, W.; Rivas, S. y Flores, J. (2011) “Ebanking: Innovación y Soluciones de la Banca Moderna”, tesis para optar al grado de Licenciatura en Administración de Empresas, Facultad de Economía, Empresa y Negocios, Universidad Dr. José Matías Delgado. Ambos resultados son razonables y por tanto favorecen la investigación desarrollada.

El 81.53% de los encuestados manifiesta que siempre o casi siempre reformular las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación. Este resultado es similar al presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Viejo Valverde, Felicidad (2015) “Análisis de la banca por internet entre los usuarios particulares. Un modelo en dinámica de sistemas”, tesis para optar el grado de doctora, departamento de organización de empresas y comercialización e investigación de mercados, Universidad de Valladolid. Ambos resultados son razonables y por tanto favorecen la investigación desarrollada.

5.2 CONCLUSIONES

1. La investigación ha podido determinar que la mayoría de encuestados considera que el servicio financiero más utilizados por los clientes del banco de la nación, son los retiros y pagos. Asimismo, el monto promedio que los clientes del banco realizan en sus operaciones financieras oscila entre más de 50 soles y menos de 100 soles.
2. Se ha logrado determinar que, el problema más común entre los clientes del banco es que las transferencias bancarias son complicadas. Asimismo, los encuestados manifiestan que es necesario reajustar el monto máximo permitido para las transacciones por banca celular.
3. Se estableció que, el marco regulatorio sobre banca celular, implementado por el banco de la nación no es tan conocido por los encuestados, que son los que se relacionan con los clientes finales. Asimismo, los encuestados no entienden la diferencia entre banca celular y billetera móvil.
4. El estudio demuestra que, la mayoría de encuestados manifiesta que se hace necesario el mayor uso de herramientas digitales para sus operaciones financieras.
5. También se demuestra que, reformular las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación.

5.3 RECOMENDACIONES

1. Debe implementarse en el banco una política específica sobre la utilización de los diversos servicios financieros que son poco utilizados por los clientes a fin de optimizar toda la cadena de atención que tiene el banco.
2. Es necesario formular un programa más amigable de transferencias financieras, que permita una mejor comprensión y utilización de esta herramienta, por parte de los clientes del banco. Asimismo, se hace necesario reajustar los montos máximos permitidos para las transacciones financieras por banca celular.
3. Debe realizarse un programa de capacitación a todos los involucrados que de una u otra manera tienen que ver con los diversos servicios financieros digitales que el banco tiene implementado. Asimismo, es necesario una capacitación eficiente para que los trabajadores del banco entiendan la diferencia entre banca celular y billetera móvil.
4. Implementar un cronograma que permita que el banco de la nación cuente con las herramientas digitales más modernas para sus diversas operaciones financieras.
5. Iniciar un proceso de reformulación de las restricciones de los servicios financieros digitales que impiden una mejor gestión financiera del banco de la nación y poder competir con una mayor ventaja financiera en este mundo no solo globalizado, sino también digital.

VI. REFERENCIAS

- Asenjo, R.** (2019). *La guía PMBOK y la gestión administrativa eficiente de la empresa SEDAPAL*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal). Lima. Perú.
- Avendaño, G. y Cárdenas, C.** (2014). *Estudio sobre la banca móvil a nivel mundial y modelo aplicable para la implementación y desarrollo en el ecuador*. (Tesis de pre grado, Universidad de Cuenca). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/20744>
- Babatz, G.** (2008). *Competencia y Modernización Bancaria*. Comisión Nacional Bancaria y de Valores. PPT. Seminario conjunto: CEMLA Banco de México Modernización e Inclusión Financiera en América Latina. Ciudad de México
- Carbajal, J.** (2008). *Educación Financiera y Bancarización en México*. Centro de Estudios Económicos y Desarrollo Empresarial. Documento de Trabajo N° 9. Julio.
- CGAP** (2015). *Inclusión financiera digital: Implicancias para clientes, reguladores, supervisores y organismos normativos*?. Recuperado de: <https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Digital-Financial-Inclusion-Feb-2015-Spanish.pdf>
- Chamorro, A.** (2003). *El Etiquetado Ecológico: Un Análisis de su Utilización como Instrumento de Marketing*. (Tesis Doctoral, Universidad de Extremadura, España). Disponible en: <http://biblioteca.unex.es/tesis/8477236070.PDF>
- Chaparro, L.** (2012). *La responsabilidad social ambiental (RSA): El nuevo reto de las PYMES en Bogotá*. (Tesis de grado, Universidad de la Salle). Recuperado de

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18048/T10.12%20C462r.pdf?sequence=1>

- Correa, J. (2007).** *Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social*. Universidad de Medellín. Antioquia, Colombia. Revista “Semestre Económico”, volumen 10 No 20
- Erazo, L. (2011).** *Estrategias para incentivar el uso de la banca electrónica en los clientes de Corp banca Mérida*. (Tesis de pregrado, Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela). Recuperado de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/lisbeth%20Erazo/Trabajo%20T%C3%A9cnico%20de%20Grado%20Lisbeth%20Erazo.pdf>
- Espino, C. (2019).** *Las tarjetas de energía renovable y la eficiencia energética en Sachargay, Ayacucho*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal). Lima. Perú.
- Faz, X. (2013).** *Nueva ola de dinero electrónico en América Latina*. CGAP Portal de Microfinanzas. Junio.
- Franco, P. (2007).** *Diagnóstico de la responsabilidad social en el Perú*. Lima, Perú. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Recuperado de <http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/files/dd0715%20-%20franco.pdf>
- García, E. (2018).** *El sistema contable y la gestión financiera de las empresas que fabrican documentos valorados para los bancos*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal). Lima. Perú.
- García, L. (2008).** *Educación Financiera BANAMEX*. PPT. Seminario conjunto: CEMLA Banco de México Modernización e Inclusión Financiera en América Latina. Ciudad de México
- Gómez, R. (2008).** *SP PymePlus Élite 2008*. Editorial y Publicaciones RA-MA S.A, Madrid

- Granda, B.** (2007). *Estudio de factibilidad y definición de estrategias para la implementación de un nuevo producto financiero en el banco Corfinsa s.a. a través del otorgamiento de líneas de crédito para las microempresas.* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Ejército, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2226/1/T-ESPE-025203.pdf>
- Gutiérrez, M.** (2009). *Las Microfinanzas El Sistema financiero en Guatemala,* CEPAL.
- Heimann, U.** (2007). *Estrategias de educación financiera en México y próximas iniciativas de capacitación.* Seminario “Educación financiera al alcance de todos: Una iniciativa de capacitación en Educación Financiera”. México
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.
- Inga, M.** (2006). *El mercado de crédito para las micro y pequeñas empresas, en el distrito de Trujillo de la región La Libertad.* (Tesis de pregrado, Universidad de Piura). Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1322/ECO_027.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Joaquín, V.** (2016). *La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos de Trujillo s.a., agencia real plaza, Trujillo - 2015.* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4965>
- Jungmann, W.; Rivas, S. y Flores, J.** (2011). *Ebanking: Innovación y Soluciones de la Banca Moderna.* (Tesis de pregrado, Universidad Dr. José Matías Delgado). Recuperado de

<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/MER/ADTESJE0001439.pdf>

- Kastner, I.** (2012). *Evaluación intermedia del Programa “Canal alternativo de distribución de remesas para pequeños intermediarios financieros ecuatorianos*, Fragesa, Quito
- Larraín, C.** (2006). *¿Por qué no Despega la Bancarización en Chile?* En *La Extensión del Crédito y los Servicios Financieros*, Secretaría General Iberoamericana, Madrid
- Martín, A., Fernández de Lis, S., López, V. y Rodríguez, I.** (2009). *M-Banking, Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros a través de tecnologías móviles en América Latina y el Caribe*. Serie de Monografías FOMIN. Washington, D.C.
- Muci y Martín** (2004). *Regulación Bancaria*. Fundación Banco Mercantil, Caracas
- Narváez, J.** (2012). *Análisis de un servicio bancario móvil seguro utilizando una aplicación instalada en la tarjeta SIM*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1427>
- Orozco, R.** (2008). *Banco de México. Canales alternativos de acceso a servicios financieros*. PPT. Seminario conjunto: CEMLA Banco de México Modernización e Inclusión Financiera en América Latina. Ciudad de México.
- Ortiz, P.** (2009). *La responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX*. (Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana). Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis242.pdf>

- Rojas, L.** (2007). *Promoviendo el Acceso a los Servicios Financieros: ¿Qué nos Dicen los Datos sobre Bancarización en América Latina?* FELABAN
- Rojas, L.** (2006), *El Acceso a los Servicios Bancarios en América Latina: Identificación de Obstáculos y Recomendaciones*, en “La Extensión del Crédito y los Servicios Financieros, Secretaría General Iberoamericana, Madrid.
- Salinas, V.** (2015). *El sistema nacional de inversión pública y los proyectos de inversión pública*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal). Lima. Perú.
- Sebastián y López.** (2001). *Gestión Bancaria*. 2º ed. McGraw Hill, Madrid
- SHCP** (2008). *Regulación y Competencia en el Sector Bancario: Nuevos Intermediarios, Bancos Tienda y Banca de Nicho* Edi. Ercilla, Bogotá.
- Tellez, C. y McCarty, Yasmína** (2012). *Dinero Móvil En Paraguay: Un estudio de caso de Tigo Paraguay*, Forman, Asuncion.
- Torralva, J.** (2017). *La estructura tributaria del canon y la contaminación ambiental de las zonas mineras del Perú*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal). Lima. Perú.
- Vera, F.** (2016). *Reingeniería estratégica y gestión administrativa en el consorcio educativo Cardano vieta ingenieros*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal). Lima. Perú.
- Viejo, F.** (2015). *Análisis de la banca por internet entre los usuarios particulares. Un modelo en dinámica de sistemas*. (Tesis de doctorado, Universidad de Valladolid). Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/14079/1/Tesis707-151005.pdf>

VII. ANEXOS

ANEXO N° 01: MODELO DE ENCUESTA

LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES DEL BANCO DE LA NACION

Datos generales de la persona encuestada

Nombre:

Cargo:

Lugar:

Fecha:

Nota importante: Favor contestar las siguientes preguntas marcando una alternativa o llenando los espacios en blanco, según corresponda.

1. ¿Qué tiempo tiene laborando o manteniendo algún vínculo comercial con el banco de la nación?
 - a) Menos de un año
 - b) Mayor a 1 y menor a 3 años
 - c) Mayor a 3 y menor a 5 años
 - d) Mayor a 5 años

2. ¿Dentro de su área de trabajo, cuales son los servicios financieros más utilizados por los clientes del banco?
 - a) Giros
 - b) Transferencias
 - c) Retiros/Pagos
 - d) Recargas

3. ¿Cuánto es el monto promedio en soles que los clientes del banco realizan en sus operaciones financieras?
 - a) Menos de 50
 - b) Más de 50 y menos de 100
 - c) Más de 100 y menos de 200
 - d) Más de 200

4. ¿Considera usted costosos (en términos de dinero o comisiones), las operaciones financieras realizadas a través del banco?
 - a) Muy caro
 - b) Caro
 - c) Cómodo
 - d) Barato

5. ¿Sobre las transferencias bancarias cual es el problema más común entre los clientes del banco?
- a) Demoran demasiado
- b) Son caras
- c) Son complicadas
- d) Otras
6. ¿Considera usted que, reformular las restricciones de las transferencias interbancarias, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?
- a) Sí, siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
7. ¿Considera usted que la banca celular es un mecanismo que dinamiza las operaciones financieras del banco de la nación?
- a) Sí, siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
8. ¿Conoce usted el marco regulatorio que el banco de la nación, implementa sobre banca celular?
- a) Sí, siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
9. ¿Qué operaciones más comunes se realizan a través del mecanismo de banca celular?
- a) Transferencias
- b) Recargas
- c) Retiros
- d) Giros/pagos varios
10. ¿Cuánto es el monto promedio que los clientes del banco de la nación realizan en sus operaciones a través de la banca celular?
- a) Menos de 50 soles
- b) Más de 50 y menos de 100
- c) Más de 100 y menos de 200
- d) Más de 200

11. ¿Considera usted que es bastante seguro para los clientes realizar operaciones financieras a través de la banca celular?
- a) Sí, Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nada
- d) Nada
12. ¿Considera necesario reajustar el monto máximo permitido para transacciones por banca celular?
- a) Sí, siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
13. ¿Considera usted que, reformular las restricciones de la banca celular, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?
- a) Si siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
14. ¿Entiende usted la diferencia entre banca celular y billetera móvil?
- a) Sí, siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
15. ¿Qué operaciones más comunes se realizan a través de la billetera móvil?
- a) Recargar celular
- b) Mandar dinero
- c) Sacar dinero
- d) Pagar servicios
16. ¿Considera usted que la billetera móvil es un mecanismo que dinamiza las operaciones financieras del banco de la nación?
- a) Sí, Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nada
- d) Nada

17. ¿Considera usted que, reformular las restricciones de la billetera móvil (BIM), permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?

- a) Sí, Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nada
- d) Nada

18. ¿Considera, que existen restricciones para las operaciones financieras que se realizan a través del banco?

- a) Sí, Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nada
- d) Nada

19. ¿Considera, que el banco debería implementar más herramientas digitales para sus operaciones financieras?

- a) Sí, Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nada
- d) Nada

20. ¿Considera usted que, reformular las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?

- a) Sí, Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nada
- d) Nada

ANEXO N° 2:
MATRIZ DE CONSISTENCIA:
LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES DEL BANCO DE LA NACION

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p style="text-align: center;">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera, reformulado las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?</p> <p style="text-align: center;">PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿De qué modo, reformulando las restricciones de las transferencias interbancarias, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?</p> <p>¿De qué forma, reformulando las restricciones de la banca celular, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?</p> <p>¿De qué manera, reformulando las restricciones de la billetera móvil (BIM), permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación?</p>	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Demostrar que, reformulado las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Establecer como, reformulando las restricciones de las transferencias interbancarias, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación</p> <p>Estipular como, reformulando las restricciones de la banca celular, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación</p> <p>Determinar cómo, reformulando las restricciones de la billetera móvil (BIM), permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación</p>	<p style="text-align: center;">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Reformular las restricciones de los servicios financieros digitales, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación</p> <p style="text-align: center;">HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Reformular las restricciones de las transferencias interbancarias, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación</p> <p>Reformular las restricciones de la banca celular, permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación</p> <p>Reformular las restricciones de la billetera móvil (BIM), permitiría una mejor gestión financiera del banco de la nación</p>	<p>Variable Independiente: Servicios financieros digitales</p> <p>Indicadores: Tasa de transferencias interbancarias mensual. Ratio de participación de la banca celular. Reportes de impactos sobre billetera móvil.</p> <p>Variable Dependiente: Gestión financiera</p> <p>Indicadores: Ratios de liquidez financiera. Índice de penetración financiera. Reportes sectoriales sobre servicios financieros.</p>