

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



**Impacto de los agentes corresponsales en la inclusión
financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023**

Tesis que presentan la bachiller

Fong Ly, Kristel Fabiana

Para obtener el título profesional de

ECONOMISTA

Asesor

Escajadillo Durand, Antonio Gilberto

Lambayeque – Perú

2024

TESIS KRISTEL FONG LY ACT.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	15%	3%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	

Antonio Escobar D.

<1 %

10 repositorio.uroosevelt.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

11 repositorio.usmp.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

12 repositorio.untumbes.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

13 convergia.io
Fuente de Internet

<1 %

14 repositorio.upn.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

Escudillo D

15 Submitted to Pontificia Universidad Catolica
del Peru
Trabajo del estudiante

<1 %

16 doaj.org
Fuente de Internet

<1 %

17 repositorio.unjfsc.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

18 apirepositorio.unh.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

19 1library.co
Fuente de Internet

<1 %

20	Pedro Grados Smith. "Implicancias de la inclusión financiera y el empleo informal en la pobreza monetaria de los departamentos del Perú", Revista Finanzas y Política Económica, 2021 Publicación	<1 %
21	Submitted to Universitat Internacional de Catalunya Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	idus.us.es Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Submitted on 1685925030011 Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	www.scielo.sa.cr Fuente de Internet	<1 %

Antonio Escobedo D

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Abdel Javier Flores Olivios
Título del ejercicio: TNT05
Título de la entrega: TESIS KRISTEL FONG LY ACT.docx
Nombre del archivo: TESIS_KRISTEL_FONG_LY_ACT.docx
Tamaño del archivo: 277.98K
Total páginas: 55
Total de palabras: 13,234
Total de caracteres: 78,898
Fecha de entrega: 06-jun.-2024 09:06a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2396907845

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



Impacto de los agentes correspondientes en la inclusión
financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023

Tesis que preceden la tesis:

Fong L., Kristel Fabiana

Para obtener el título profesional de
ECONOMISTA

Autor:

Escudillo Durand, Antonio Gilberto

Lambayeque - Perú

2024



UNPRG
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

ESCAJADILLO DURAND, ANONIO GILBERTO, asesor del trabajo de investigación
titulado:

**Impacto de los agentes corresponsales en la inclusión financiera del Distrito de Túcume,
Lambayeque, 2023**

Presentado por el bachiller de la Escuela Profesional de Economía:

Fong Ly, Kristel Fabiana

Confirma que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el
reporte de originalidad del programa Turnitin, que convierte el trabajo aceptable y no constituye
plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la
Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de
la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 06 de junio del 2024.

Dr. Escajadillo Durand Antonio Gilberto



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 7:30 am. del día 21 de JUNIO del 2024, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma **PRESENCIAL**, con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución 087-2024-VIRTUAL-UNPRG-FACAC-D/SGN, de fecha 16 de ENERO del 2023, conformado por:

Dr. JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO
Dr. MARINO ENEQUE GONZALES
Dr. WILLY ROLANDO ANAYA MORALES
Dr. ANTONIO GILBERTO ESCOBEDO DURAND

Presidente
Secretario
Vocal
Asesor (a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesisas: FONG LY KRISTEL FABIANA

....., quién o quienes desean obtener su título profesional de: ECONOMISTA, con la tesis titulada:

"IMPACTO DE LOS AGENTES CORRESPONSABLES EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA DEL DISTRITO DE TUCUME LAMBAYEQUE, 2023"

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 1348-2024-UNPRG-FACAC-D/SGN de fecha 19 de JUNIO del 2024 que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el(la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesisas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesisas:

FONG LY KRISTEL FABIANA....., han obtenido 18

puntos equivalentes a MUY BUENO quedando expedito para optar el título profesional de

ECONOMISTA

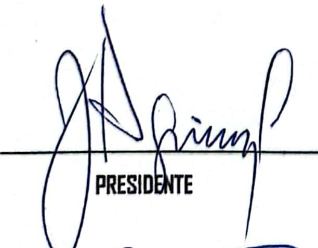

Si uno o los dos tesisas hubieran tenido calificativo desaprobatorio, se anotará: que


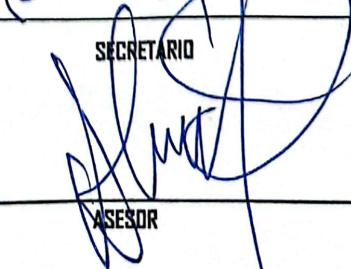
ha obtenido puntos equivalentes a, por las deficiencias y motivos siguientes

.....; por cuyo motivo se reprogramara la nueva sustentación en una plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobado en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 8:30 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

ESCALA: 20 = Excelente; 18 - 19 = Muy Bueno; 16 - 17 = Bueno; 14 - 15 = Regular, Menos de 14 = Desaprobado.


PRESIDENTE

VOCAL


SECRETARIO

ASESOR

Agradecimientos

Me complace expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que me han apoyado en la realización de esta tesis. Ha sido un largo y desafiante camino, pero no podría haberlo logrado sin su valiosa ayuda y apoyo.

En primer lugar, quiero agradecer a mi asesor de tesis, por su orientación experta y su dedicación a lo largo de todo el proceso. Su experiencia y sabiduría han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

También quiero agradecer a mis profesores, quienes me han brindado una educación de calidad y han fomentado mi crecimiento académico. Sus enseñanzas y conocimientos han sido fundamentales para mi formación como profesional.

Agradezco especialmente a mis padres, quienes han sido mi principal fuente de apoyo y motivación. Gracias por creer en mí, por alentarme cuando las cosas se ponían difíciles y por celebrar mis logros. Su amor incondicional ha sido mi mayor fortaleza.

Alex, tu paciencia, amor y comprensión han sido pilares fundamentales. Gracias por acompañarme en el camino hacia la culminación de esta tesis. Tu apoyo incondicional y tu constante motivación me han dado fuerzas para superar cualquier obstáculo.

Por último, quiero agradecer a todas las personas que participaron en mi investigación, ya sea como entrevistados, colaboradores o proveedores de datos. Su tiempo y disposición han sido fundamentales para el éxito de mi estudio.

En resumen, mi más profundo agradecimiento a todos los que han contribuido de alguna manera en este proyecto. Su apoyo y confianza han sido invaluable y han dejado una huella imborrable en mi camino académico.

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico de manera especial a mis padres, que en el transcurso de mi vida me supieron inculcar valores, apoyaron mis decisiones y deseos de superación, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar un solo momento en mi capacidad. Gracias por su inquebrantable apoyo y por creer en mí desde el principio. Sus palabras de aliento y su amor incondicional me han dado la fuerza y la determinación para superar cualquier obstáculo que se me presentara en el camino. Su confianza en mí ha sido un faro de luz en los momentos de duda y ha sido el motor que me ha impulsado hacia adelante.

A mis profesores y mentores, gracias por su sabiduría, paciencia y dedicación. Han sido guías excepcionales en mi camino hacia el conocimiento y el crecimiento personal. Su pasión por la enseñanza y su compromiso con el desarrollo de sus estudiantes han dejado una marca indeleble en mi formación académica y en mi vida en general.

Y por último, pero no menos importante, quiero agradecer a mí misma. A lo largo de esta travesía, he enfrentado desafíos, dudas y momentos de incertidumbre. Pero también he descubierto fortalezas que ni siquiera sabía que tenía. Me he superado a mí misma y he demostrado que soy capaz de alcanzar mis metas. Este logro es el resultado de mi esfuerzo, dedicación y perseverancia, y estoy increíblemente orgullosa de mí misma por no rendirme.

Este logro no solo es mío, sino también de todos ustedes. Gracias por ser parte de mi vida y por ser mi inspiración constante.

Con amor y gratitud infinita.

Índice general

Agradecimientos	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen y palabras clave.....	viii
Abstract y Keywords	ix
Capítulo 1: El objeto de estudio	13
2.1. Contextualización del objeto de estudio	13
2.2. Características y manifestaciones del problema de investigación	15
2.2.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	15
2.2.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	16
Capítulo 2: Marco teórico.....	19
2.1. Agentes Corresponsales	19
2.1.1. <i>Teoría de agencia</i>	20
2.1.2. <i>Dimensiones de los agentes corresponsales</i>	21
2.2. Inclusión Financiera.....	22
2.2.1. <i>Dimensiones de la inclusión financiera</i>	23
2.3. Operacionalización de Variables	25
2.4. Hipótesis	26
2.4.1. <i>Hipótesis General</i>	26
2.4.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	26
2.5. Matriz de consistencia	27
Capítulo 3: Metodología desarrollada	28
3.1. Diseño metodológico	28
3.2. Población y muestra.....	28
3.3. Técnicas de recolección y procesamiento de datos	30

3.4. Tabla resumen metodológica	31
Capítulo 4: Resultados y discusión.....	32
4.1. Resultados	32
4.1.1. <i>Resultados descriptivos</i>	32
4.1.2. <i>Resultados inferenciales</i>	39
4.2. Discusión	43
Conclusiones.....	48
Recomendaciones	49
Referencias Bibliográficas.....	50
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de agentes corresponsales en el Distrito de Túcume, Lambayeque	32
Tabla 2 Nivel de la dimensión organización de implementación en el Distrito de Túcume, Lambayeque.....	33
Tabla 3 Nivel de la dimensión política de implementación en el Distrito de Túcume, Lambayeque.....	34
Tabla 4 Nivel de inclusión financiera en el Distrito de Túcume, Lambayeque	35
Tabla 5 Nivel de la dimensión uso de los servicios financieros en el Distrito de Túcume, Lambayeque.....	36
Tabla 6 Nivel de la dimensión disponibilidad de los servicios bancarios en el Distrito de Túcume, Lambayeque	37
Tabla 7 Nivel de la dimensión penetración bancaria en el Distrito de Túcume, Lambayeque.....	38
Tabla 8 Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov	39
Tabla 9 Baremo de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	39
Tabla 10 Correlación de Spearman entre los agentes corresponsales y la inclusión financiera	40
Tabla 11 Correlación de Spearman entre los agentes corresponsales y el uso de los servicios financieros	41
Tabla 12 Correlación de Spearman entre los agentes corresponsales y la disponibilidad de los servicios bancarios	42
Tabla 13 Correlación de Spearman entre los agentes corresponsales y la penetración bancaria.....	43

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de agentes corresponsales en el Distrito de Túcume, Lambayeque	32
Figura 2 Nivel de la dimensión organización de implementación en el Distrito de Túcume, Lambayeque.....	33
Figura 3 Nivel de la dimensión política de implementación en el Distrito de Túcume, Lambayeque.....	34
Figura 4 Nivel de inclusión financiera en el Distrito de Túcume, Lambayeque	35
Figura 5 Nivel de la dimensión uso de los servicios financieros en el Distrito de Túcume, Lambayeque.....	36
Figura 6 Nivel de la dimensión disponibilidad de los servicios bancarios en el Distrito de Túcume, Lambayeque	37
Figura 7 Nivel de la dimensión penetración bancaria en el Distrito de Túcume, Lambayeque.....	38

Resumen y palabras clave

La actual investigación ostentó como propósito primordial determinar cómo los agentes corresponsales afectaron la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023. Para tal objetivo, se aplicó un sistema metodológico cuantitativo con un nivel descriptivo – explicativo, de tipo aplicado y un diseño no experimental, además de ello, se realizó la recolección de datos usando como instrumento un cuestionario aplicado a una muestra conformada por 374 habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque. Con el desarrollo del estudio, se consiguió como resultado principal la presencia de un impacto significativo y positivo – alto por parte de los agentes corresponsales sobre la inclusión financiera. Por lo tanto, se concluye que, mientras mayor sea la presencia de agentes de corresponsales en el distrito analizado, el indicador de inclusión financiera será superior.

Palabras clave: Agentes corresponsales, inclusión financiera, habitantes, servicios bancarios.

Abstract y Keywords

The main purpose of the current research was to determine how correspondent agents will affect the financial inclusion of the District of Túcume, Lambayeque, 2023. For this objective, a quantitative methodological system was applied with a descriptive-explanatory level, of an applied type and a non-experimental design. In addition, data collection was carried out using as an instrument a questionnaire applied to a sample made up of 374 inhabitants of the District of Túcume, Lambayeque. The main result of the study was the presence of a significant (0.000) and positive - high (0.879) impact of correspondent agents on financial inclusion. Therefore, it is concluded that the greater the presence of correspondent agents in the district analyzed, the higher the financial inclusion indicator.

Keywords: Correspondent agents, financial inclusion, inhabitants, banking services.

Introducción

En la actualidad, los agentes corresponsales son los representantes designados por una o varias entidades financieras que ofertan una gama de servicios financieros adicionales a sus operaciones habituales, debido a ello, presenta la finalidad de dar acceso a mayores lugares de operación mediante transacciones entre el cliente y la corresponsal. En correspondencia con lo anterior, dicho término representa una conceptualización vinculada con la inclusión financiera, la cual está referida a la accesibilidad hacia las distintas prestaciones financieras de forma segura, correcta, eficaz y eficiente.

En la misma línea, y, en el ámbito internacional, Kuada (2022) evidencia la presencia de brechas de financiación respecto a las compañías africana, accionar que ostenta inconvenientes en el acrecentamiento de los niveles de inclusión financiera, a la vez, es un indicador que se ubicó en un 73% en la colectividad latinoamericana (Infobae, 2022). Por otro lado, y, en el ámbito nacional, Torres (2021) aseveró que, el 37.9% de la colectividad peruana utilizan agentes corresponsales en su vida, sin embargo, evidencia la amplia necesidad de implementar instrumentales con la capacidad de reducir los niveles de evasión tributaria.

En lo sucesivo, específicamente en el ámbito local, el distrito de Túcume presenta solo 6 agentes corresponsales para complacer las insuficiencias de 9,116 residentes que despliegan sus operaciones bancarias en dichos canales (INEI, 2018), por lo cual, los indicadores de inclusión financiera en los residentes de tal jurisdicción son ínfimos. Debido a ello, la presente investigación plantea la siguiente interrogante respecto al problema general: ¿Cuál es el impacto de los agentes corresponsales en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023?, de forma adicional, se esbozan los subsiguientes problemas específicos: i) ¿Cuál es el impacto de los agentes corresponsales en el uso de los servicios financieros del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023?; ii) ¿Cuál es el impacto de los agentes corresponsales en la disponibilidad de los servicios bancarios del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023?; iii) ¿Cuál es el impacto de los agentes corresponsales en la penetración bancaria del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023?

En este sentido, se propuso como objetivo general determinar el impacto de los agentes corresponsales en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023. Asimismo, para ofrecer soporte a dicha premisa, se plantearon los siguientes

objetivos específicos: i) Determinar el impacto de los agentes corresponsales en el uso de los servicios financieros del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023; ii) Determinar el impacto de los agentes corresponsales en la disponibilidad de los servicios bancarios del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023; iii) Determinar el impacto de los agentes corresponsales en la penetración bancaria del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

Por ende, la importancia de la presente investigación es proporcionar información y comprensión sobre cómo los agentes corresponsales influyen en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023. En este sentido, para el estudio se consideraron tanto el valor teórico como la utilidad metodológica y las implicaciones prácticas, aspectos previamente destacados por Fernández (2020) como fundamentales en la realización de diversos estudios.

La investigación demostró su valor teórico, puesto que, la finalidad primordial es generar comprensión para abordar las lagunas de conocimiento en las variables estudiadas, centrándose en el bienestar social de los individuos y reconociendo las limitaciones que enfrentan. Además, proporcionó conocimientos y sugerencias para futuras investigaciones sobre agentes corresponsales e inclusión financiera, temas relevantes en la terminología económica. Por lo tanto, es crucial mantener estas variables actualizadas y adaptadas a diversos contextos socioeconómicos a nivel global.

Al mismo tiempo, tiene practicidad metodológica al basarse en una búsqueda exhaustiva encaminada a identificar el impacto de los agentes corresponsales en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023. Lo detallado anteriormente se realiza a través del análisis explicativo descriptivo, el cual se relaciona con determinar la repercusión de una variable respecto de la otra, además de adoptar nuevas estrategias para investigar ambas variables, incluso posibilita la creación de herramientas y métodos. Herramientas metodológicas para recopilar datos adecuadamente para que la realidad económica pueda interpretarse fácilmente.

Asimismo, esta investigación tiene trascendencia práctica, visto que, ayudó a complacer la insuficiencia de determinar el impacto de los agentes corresponsales en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, teniendo en cuenta las diversas situaciones para el desarrollo de soluciones prácticas, resaltar que la presente investigación es una propuesta explicativa que puede compensar la necesidad de sustentar

el efecto de una variable sobre la otra, debido a que, no existe evidencia alguna que estudie el impacto de dichas variables. De la misma manera, con la consumación de la pesquisa se beneficiará tanto la sociedad, como estudiantes e investigadores, puesto que, puede servir como precedente o ejemplo para futuras investigaciones que beneficiarán a las metrópolis del mundo, por lo cual, es de suma importancia para los individuos.

Respecto a ello, en el Capítulo 1, titulado "El objeto de estudio", se consideró la contextualización del objeto de investigación junto con las características y manifestaciones del problema estudiado, incorporando antecedentes tanto internacionales como nacionales.

En el segundo capítulo, titulado "Marco Teórico", se proporcionó una explicación detallada del sustento teórico relacionado con los agentes corresponsales y la inclusión financiera. Además, se abordó la operacionalización de variables, la formulación de hipótesis y se presentó una matriz de consistencia.

En el Capítulo 3, denominado Metodología desarrollada, se desarrolló el diseño metodológico, población y muestra, técnicas de recolección y procesamiento de datos y tabla resumen metodológica.

En el Capítulo 4, denominado Resultados y discusión, se detallaron los resultados, los cuales fueron analizados de manera descriptiva e inferencial, seguidos de una discusión sobre los mismos.

Por último, se presentaron las conclusiones finales del estudio junto con diversas recomendaciones. También se proporcionó una lista de referencias bibliográficas y anexos pertinentes.

Capítulo 1: El objeto de estudio

2.1. Contextualización del objeto de estudio

Los avances tecnológicos han transformado el modo de vida de los individuos, además de, trastocar la forma en la que consuman sus operaciones en el sector bancario. En la misma línea, la implementación de modelos sistemáticos de información y aplicaciones móviles han constituido instrumentales relevantes que facilitan los diversos procedimientos bancarios; por lo que, la bancarización es un constituyente fundamental en los regímenes de inclusión que impacta directamente en la economía de los países en desarrollo (Godoy, 2020).

Aunado a lo anterior, la accesibilidad a prestaciones financieras incrementa sus niveles mediante la aplicación de agentes corresponsales, los cuales están referidos a intermediarios financieros que simplifican las operaciones y están localizados en establecimientos minoristas o bazares de conveniencia; por lo que, constituye un término que posibilita la formalización de la demanda de prestaciones bancarias y ayuda directamente a los individuos respecto a la empleabilidad de productos financieros formales (Carabarán et al., 2018).

A nivel internacional, Dhar y Jaiswal (2021) afirman que los agentes corresponsales componen una de las tácticas clave del proceso de integración bancaria e inclusión financiera; puesto que, proporcionan prestaciones financieras como una alternativa de costos mínimos, además, decretan que solo el 15% de las aldeas en la India exteriorizan la presencia de agentes corresponsales, por lo que, constituyen el único medio de transacción. Asimismo, Kuada (2022) determina la existencia de brechas de financiamiento en relación a las organizaciones pequeñas que se desenvuelven en África, a la vez, ostenta consecuencias como limitado alcance y dificultad para evidenciar un notable acrecentamiento; debido a ello, resalta el papel de los agentes corresponsales como una estrategia fundamental para la inclusión financiera.

En la misma línea, el diario internacional Infobae (2022) afirma que el concepto de inclusión financiera aunado a la bancarización acrecentó sus niveles en un 73% en la población latinoamericana en el 2021, manifestado de forma directa en la posesión de cuentas en entidades financieras, especialmente en países como Colombia, Argentina, Brasil y Perú. Respecto a ello, Puente et al. (2021) considera que la inclusión financiera

es un novedoso paradigma de crecimiento económico que desempeña un rol relevante en la supresión de la pobreza en Ecuador; respecto a ello, afirman que, los agentes corresponsales bancarios favorecen la accesibilidad a las prestaciones bancarias, perfecciona el bienestar financiero y estimula favorablemente el desarrollo de las pequeñas empresas.

A nivel nacional, Vargas (2021) exterioriza que el proceso de inclusión financiera está direccionado a la formalización de operaciones; por lo que, ostenta la necesidad de implementar medios con la capacidad de disminuir los niveles de evasión tributaria como los agentes corresponsales. En la misma línea, Torres (2021), en el informe de inclusión financiera, afirma que el 37.9% de la población peruana adoptó el procedimiento de inclusión financiera; a la vez, emplean agentes corresponsales como cajeros automáticos, banca móvil y banca por internet. Sin embargo, evidencia un porcentaje promedio de habitantes que no incorporan dicho régimen como un estilo de vida, por lo que, considera sumamente necesario que los individuos adquieran orientación constante en relación a la inclusión financiera, con el propósito de emplear productos financieros en relación a la complacencia de sus necesidades.

En relación a ello, en el año 2022, se modificó el Decreto Legislativo N° 1529, el cual estaba relacionado a la empleabilidad de medios de pago a partir de un monto de S/ 2,000 o US\$ 500, según sea el caso, con el propósito principal de erradicar la evasión fiscal, fomentar la inclusión financiera en la economía y regular el impuesto generado por las transferencias financieras (Congreso de la República, 2022). Aunado a ello, la pandemia generada por el COVID – 19 constituyó un periodo de innovación, donde el 61% de la población peruana adulta reemplazó el dinero en efectivo por la digitalización de dicho bien monetario (Andina, 2022).

A nivel local, específicamente en el distrito de Túcume, Lambayeque, los índices de inclusión financiera en los individuos son mínimos, ya que, es uno de los distritos con acceso insuficiente al sistema financiero, de la misma manera, la presencia de agentes corresponsales mantiene un nivel bajo dentro de dicho territorio, puesto que, solo existen 6 agentes para cubrir las necesidades de 9,116 residentes que consuman sus operaciones bancarias en dichos canales (INEI, 2018), sin embargo, los habitantes no direccionan su accionar a la formalización de sus productos financieros; lo cual, afecta negativamente el

desenvolvimiento económico, crecimiento y progreso del distrito, lo que, impacta significativamente en el nivel de pobreza e inclusión financiera.

2.2. Características y manifestaciones del problema de investigación

2.2.1. Antecedentes internacionales

Uzma y Pratihari (2019) ostentaron como propósito reconocer el impacto del modelo de corresponsalía comercial sobre la inclusión financiera en India. Por dicho motivo, emplearon una metodología con enfoque cuantitativo, no experimental y explicativo; además, consumaron un cuestionario a una muestra conformada por 5 entidades financieras. Los resultados evidenciaron que, la aplicación del sistema metodológico de agentes corresponsales es favorable para la inclusión financiera cuando se evidencia un acrecentamiento en la gama de productos y el adecuado desenvolvimiento del plan de alcance para cada agente. Por lo tanto, concluyeron que, los agentes corresponsales comerciales impactan directamente en un 24% sobre la inclusión financiera.

Lohith (2020) tuvo como finalidad decretar el efecto del accionar de los corresponsales comerciales sobre la inclusión financiera en India. Por lo tanto, se implementó un sistema metodológico que se basó en un enfoque cuantitativo, con un nivel de análisis explicativo y un diseño no experimental. Las derivaciones exteriorizaron que, los agentes corresponsales están aunados directa y positivamente con el ahorro de los individuos mediante la asistencia ofrecida respecto a la apertura de cuentas de depósito bancarias, además, se evidenció un incremento de agentes corresponsales del 38%. Por consiguiente, finiquitó que, los agentes corresponsales bancarios tienen un impacto positivo sobre la inclusión financiera en un 44.42%, siempre y cuando, dicho factor esté direccionado a la solución de problemas.

Sánchez et al. (2020) se enfocaron en evidenciar el nexo existente entre la inclusión financiera y los agentes corresponsales no bancarios en Ecuador. Manejaron una metodología con enfoque mixto, tipo observacional – analítico y diseño no – experimental, además, efectuaron la aplicación de cuestionarios a usuarios de entidades bancarias. Los resultados manifestaron que, el 76% de la muestra confirma que no ejecutan el accionar del ahorro y el 90%, no emplean tarjetas de crédito; aunado a ello, los agentes corresponsales mantienen un constante respaldo de las entidades financieras

más relevantes del país. Por lo tanto, consumaron que ambas variables mantienen una relación significativa y positiva ($p - \text{valor} < 0.05$); sin embargo, reafirman la necesidad de acrecentar la información respecto la función de agentes corresponsales no bancarios.

Cedeño (2021) planteó como objetivo decretar la incidencia de los agentes corresponsales no bancarios sobre la inclusión financiera en Ecuador. Manejó una metodología con enfoque mixto, no – experimental, explicativo, además, consumó dos cuestionarios a una muestra conformada por 15 corresponsales y 379 usufructuarios de la prestación ofrecida por tales agentes. Las derivaciones exteriorizaron que, los corresponsales bancarios ofertan servicios bancarios como depósitos y retiros; además, se evidenció una relación entre los servicios prestados por los agentes y la integración financiera, comprobado por un coeficiente de correlación de 0.998 y un $p - \text{valor} < 0.05$. Por lo tanto, concluyó, los agentes corresponsales no bancarios tienen un impacto positivo, significativa y alta sobre la inclusión financiera.

Jaiswal (2021) manifestó como propósito establecer la incidencia de los agentes corresponsales sobre la aceleración de la inclusión financiera en India. Debido a ello, trabajó con un sistema metodológico de enfoque cuantitativo, no experimental, explicativo; también, aplicó un cuestionario a una muestra conformada por 3176 agentes corresponsales. Los resultados ostentaron que, las sucursales bancarias manifestaron un notable crecimiento de 4.66% para el periodo 2010 – 2020; a la vez, evidenció una diferencia en relación a los servicios esperados y percibidos por los clientes de los agentes corresponsales bancarios. Por lo que, concluyó que, los agentes corresponsales propician la inclusión financiera de la población no bancarizada; aunado a ello, resaltó la necesidad de fortalecer los procesos relacionados con la calidad del servicio bancario.

2.2.2. Antecedentes Nacionales

Esteban (2019) tuvo como finalidad principal establecer la correlación existente entre la bancarización y la productividad de las micro y pequeñas empresas dentro de la ciudad de Huánuco durante el periodo 2018, empleando un sistema metodológico correlacional, con naturaleza cuantitativa y de carácter no experimental. Su estudio demostró una correlación de 0.302 entre las variables con un nivel de significancia de 0.000, es decir, establece una relación significativa, positiva en un nivel medio; concluyendo que, la utilización frecuente de los diferentes medios financieros que

facilitan las transacciones entre los agentes económicos, permite a las MYPES acrecentar su producción y diversificar su cartera de clientes.

Ocampo et al. (2020) con el propósito de evaluar la calidad de prestación de los agentes bancarios que están ubicados dentro de la zona de Callao y Lima Metropolitana, por medio, de una investigación cuantitativa, de naturaleza descriptiva – explicativa y de carácter no experimental. Su estudio encontró que, las dimensiones de tangibilidad, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta en su conjunto predicen el 96.5% de la variable calidad de servicio con un nivel de significancia de 0.000 ($p - \text{valor} < 0.05$), entonces, de lo antes descrito, se finiquita que, si existe un efecto positivo en la calidad de servicio de los agentes corresponsales, por medio de un comportamiento eficiente y enfocado en la satisfacción del usuario durante sus procesos de bancarización.

Florez y Ricra (2020) se enfocaron en identificar la relación sobre los cajeros bancarios y la inserción financiera dentro la ciudad de San Juan de Lurigancho, tal modo, emplearon un estudio de proporción, de carácter no empírico y de naturaleza correlacional. Además, esta indagación encontró que, el 47% de la muestra considera un servicio regular por parte de los agentes corresponsales, mientras tanto, el mismo porcentaje percibe en un nivel regular la inclusión financiera en la ciudad analizada; además, hallaron un factor de asociación de 0.715 con nivel de significancia de 0.000; por tanto, concluyeron que, se prueba una relación alta, positiva y significativa entre las variables de interés, es decir, en cuanto se incremente la calidad del servicio de dichos cajeros, se acrecentará la inclusión financiera.

Ortiz (2021) se planteó identificar la asociación sobre el empleo de los canales no convencionales y cantidad de operaciones de una corresponsal ligada al Banco de la Nación, a cargo, de una técnica cuantitativa con naturaleza correlacional y carácter no experimental. Su estudio tuvo como hallazgo principal un factor de asociación de 0.528 con un nivel de significancia de 0.008 ($p - \text{valor} < 0.05$), es decir, prevalece una conexión positiva significativa y moderada entre las variables del estudio. En ese sentido, se concluyó específicamente que, las transacciones realizadas en agentes “Multired” se han acrecentado en un 421%, permitiendo una cercanía a la ciudadanía, mayor inserción financiera y una disminución del aforo en las oficinas centrales.

Pacheco (2020) en su estudio esbozó el objetivo de identificar el impacto de la empleabilidad de la banca móvil en el procedimiento de bancarización de una institución financiera pública. Para ello, empleó un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental. Además, realizó un cuestionario a la muestra conformada por 384 clientes habituales de una institución bancaria en Lima. Los resultados ostentaron que, existió una correlación de 0.548 entre las variables con un nivel de significancia de 0.000; por lo tanto, se concluyó que la bancarización y la banca móvil se asocian de manera significativa, positiva y moderada. Además, se encontró que la banca móvil contribuye en aproximadamente un 30,03% al proceso de bancarización de los clientes de la entidad financiera analizada.

Capítulo 2: Marco teórico

2.1. Agentes Corresponsales

Los agentes corresponsales son los representantes de entidades financieras que proporcionan una serie de servicios financieros adicionales a sus actividades habituales, todo ello con la finalidad de dar acceso a mayores lugares de operación mediante transacciones entre el cliente y la corresponsal, a la vez que este traslada las operaciones a la entidad financiera central; asimismo, los servicios financieros que se realizan por este medio son el pago de efectivo, retiros con tarjeta, depósitos en efectivo, envío y pago de giros, cobro de servicios básicos, entre otros, donde se respetan la periodicidad y límites de monto aprobados por el directorio de las mismas entidades financieras (Aldasoro, 2020).

Adicionalmente, los corresponsales son canales que bajo la responsabilidad de entidades financieras autorizadas prestan servicios a terceros, siempre y cuando estos centros se encuentren conectados por sistemas de transmisión de datos, cumplan con las condiciones requerida de tecnología, control interno y seguridad física; en otras palabras, son los centros comerciales que han sido habilitadas y autorizadas tecnológicamente con equipamiento adecuado para realizar diversas operaciones financieras (Muñiz et al., 2021).

De ese modo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2020) esclarece que el proceso de trabajo de una corresponsal se realiza desde que un cliente realiza, por ejemplo, un depósito en efectivo a una intermediario no bancario (corresponsal) y este se transfiere a la cuenta de un cliente tercero en tiempo real sin correr riesgos de liquidez, este hecho incrementa el monto de efectivo en la caja registradora y disminuye el saldo en la cuenta de la entidad corresponsal autorizada, caso contrario si la transacción de trata de un retiro de efectivo; de lo antes mencionado, el efectivo juega un rol importante en el funcionamiento de las actividades de una sucursal, pues estas operaciones exigen una cantidad mínima de efectivo para asegurar que los movimientos de salida y entrada sean suficientes para satisfacer las necesidades de los clientes.

En ese sentido, el objetivo principal de estas agencias es satisfacer las necesidades de acercamiento al sistema financiero por parte de la ciudadanía, por medio de mecanismos que facilitan la presencia de las entidades financieras en áreas geográficas

de difícil acceso, además, los beneficios que acarrea representar a una entidad financiera como agencia corresponsal son la circulación de potenciales consumidores al negocio, incremento de ventas, aumento de ingresos extras, optimizar el proceso financiero, sin embargo, puede generar ciertas amenazas como mayor probabilidad de sufrir actos delictivos o desplazamiento de la actividad principal del negocio por incremento de personas que requieren realizar transacciones financieras (BID, 2020).

2.1.1. Teoría de agencia

Teóricamente, Jensen y Meckling (1976) en su teoría de agencia, establecen que, la relación de un agente corresponsal se define como el contrato pactado con una entidad financiera para que esta primera realice ciertos servicios en representación de la segunda. Esta relación agencia central – corresponsal implica delegar cierta autoridad en la toma de decisiones al agente, de ese modo, la autoridad extiende a dichas agencias la responsabilidad de cumplir y alinearse a sus objetivos comerciales, por medio, de un contrato que especifica la contraprestación y términos pactados, así como los costos que se originan y los mecanismos para la resolución de dificultades presentadas en las actividades diarias; adicionalmente, la regulación establece los límites sobre el papel que pueden desempeñar las agencias en la prestación de ciertos servicios financieros (Gitonga y Kiraka, 2019).

Asimismo, la teoría expone los factores que incentivan a los emprendedores a adoptar la modalidad de agencia corresponsal, tales como, obtención de ganancias y expansión bancaria; esta última ha sido impulsada por el incremento de los servicios financieros móviles para lo cual se necesitó una densa red de puntos de retiro e ingreso de efectivo que permita facilitar las transacciones. Además, los incentivos regulatorios son fundamentales para el crecimiento de los agentes corresponsales, puesto que, facilita la colocación de estos recursos, así como, implementar los términos de exclusividad y funcionamiento; del mismo modo, los incentivos económicos son esenciales, ya que, la colocación de agencias repercute en la apertura de cuentas de ahorro, lo cual tiene un efecto significativo en la inclusión financiera, aunado, facilita la atención a una diversidad de segmentos de mercado (Gitonga y Kiraka, 2019).

2.1.2. Dimensiones de los agentes corresponsales

Florez y Ricra (2020) bi dimensionan la variable agente corresponsables en dos categorías: Organización y Política de implementación.

Organización de implementación

Es el espacio definido como el domicilio legal del negocio que realizará la función de agente corresponsal, en la cual realizará las diferentes prestaciones y operaciones financieras aprobadas por la institución bancaria. Sus indicadores son:

- **Marco regulatorio y normativo:** Lo establece la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en su Resolución S.B.S N° 4798 – 2015, en la cual se considera a los agentes corresponsales y cajeros automáticos como canales complementario para la atención de los clientes con la finalidad de facilitar la prestación de ciertas operaciones financieras en representación de una entidad bancaria autorizada, asimismo, incluye las responsabilidades, gestión y listado de operaciones que se enmarcan en las funciones de los agentes.
- **Conectividad:** Es la red interconectada del agente corresponsal con la entidad financiera que hace efectivo y posible cada operación que desee realizar un cliente.
- **Infraestructura:** Es el espacio físico dentro del establecimiento del negocio, el cual debe ser visible al público y mostrar claramente la marca de la entidad financiera asociada.
- **Seguridad económica:** Hace referencia a la caja de efectivo que mantiene un agente corresponsal para atender con sus actividades financieras diarias.

Política de implementación

Son los lineamientos impuestos en el reglamento que exponen las condiciones y procedimientos para seleccionar y operar de los agentes corresponsales. Sus indicadores son:

- **Educación financiera:** Es la capacidad y competencia financiera que poseen las personas jurídicas y/o naturales, dueños de los operadores corresponsales, para asegurar el éxito de las actividades financieras diarias en el menor tiempo posible.
- **Efectivo o dinero electrónico:** Es un mecanismo de pago insertado en diferentes equipos electrónicos para asegurar la realización de las operaciones financieras.

2.2. Inclusión Financiera

Referido a la accesibilidad hacia las distintas prestaciones financieras de forma segura, correcta, eficaz y eficiente. Aunado a ello, la inclusión financiera está íntimamente aunado con los obstáculos socio – económicos como la diferencia de ingresos entre los usufructuarios, confiabilidad en el sistema bancario, inconvenientes culturales, religiosas y las vinculadas con los costos de acceso y de crédito. También se trata de un concepto vinculado a la estabilidad del sistema financiero y constituyentes institucionales (Córdova y Villamonte, 2022).

La inclusión financiera, según Orazi et al. (2019), está decretada como el nivel de accesibilidad y empleabilidad de prestaciones financieras que ostentan las personas y organizaciones en una nación. En materia económica agregada, la inclusión financiera acrecienta el ahorro, promueve la expansión e inversión del mercado intrínseco, además, mantiene una notable colaboración con el crecimiento económico de manera equitativa. En el aspecto microeconómico, es un concepto que posibilita la promoción y movilización de los ahorros que poseen los hogares.

En la misma línea, Cardona (2020) describe la inclusión financiera como la capacidad de utilizar y acceder a los servicios tipo financieros considerando las regulaciones que salvaguarden y difundan el discernimiento en relación a la administración de los recursos monetarios por los consumidores, con el propósito de perfeccionar el desenvolvimiento financiero de la metrópoli en su conjunto, aunado a ello, es un concepto crucial que desempeña un papel relevante en el crecimiento económico de una nación o país, especialmente, en los estados que atraviesan un proceso de estabilidad económica.

2.2.1. Dimensiones de la inclusión financiera

Según Grados (2021), el concepto de inclusión financiera está direccionada a un medio relevante para consumir un propósito, considerando el grado de disponibilidad de instrumentales financieros, puesto que, su aplicación estimula la inversión, ahorro y acrecienta la productividad. Debido a ello, las dimensiones que computarizan tal variable son tres: la disponibilidad de los servicios bancarios, la penetración bancaria y el uso de los servicios financieros.

Uso de los servicios financieros

Empleabilidad por parte de los individuos en relación a las prestaciones financieras, donde se evidencia de forma directa el nivel de acceso que poseen los asiduos respecto a los servicios bancarios, a la vez, ostenta las percepciones que poseen los usufructuarios sobre la utilización de este tipo de servicios, destacando su nivel de complejidad y la interacción establecida. Sin embargo, existen diversos obstáculos que dificultan su correcto desenvolvimiento, tales como: infraestructura, privacidad y seguridad (Salem et al., 2019). Debido a ello, exterioriza los siguientes indicadores:

- **Beneficio de canal:** Conceptualización aunada al rendimiento positivo de la utilización de agentes alternativos que proporcionan las entidades bancarias, los cuales ofrecen información relacionada a los movimientos y saldos ejecutados; además de, posibilitar la consumación de transacciones financieras.
- **Frecuencia de ritmo:** Procedimiento relacionado a la cuantía de veces que se ejecuta una operación bancaria en un agente corresponsal.

Disponibilidad de los servicios bancarios

Por su parte, Mookerjee y Kalipioni (2010) define dicho término como capacidad que mantiene un ente financiero para dar cumplimiento a las funciones acatadas en relación a las prestaciones bancarias. En la misma línea, resaltan que, este concepto se ve reflejado en la consumación de sucursales bancarias locales y el reconocimiento de los obstáculos en relación a la accesibilidad financiera. De la misma manera, se le considera como un instrumento relevante para mejorar el bienestar de una metrópoli específica (Grados, 2021). Por lo que, ostenta los presentes indicadores:

- **Punto de acceso:** Lugar donde se encuentra localizado un agente corresponsal direccionado a la prestación de servicios financieros.
- **Nivel de confianza:** Grado de seguridad que exterioriza un individuo en relación a los servicios ofrecidos por una organización.
- **Rapidez:** Cualidad que implica velocidad al momento de consumir la prestación de un servicio.

Penetración bancaria

Referido al vinculado de estrategias comerciales que emplean las entidades financieras para acrecentar su intervención de mercado en relación a una serie de productos. Asimismo, es un concepto que manifiesta secuelas en el grado de concentración bancaria y es exteriorizado de diversas formas: tradicional e innovadora. A la vez, la penetración bancaria está centrado en la generación y reforzamiento del compromiso entre los entes financieros y sus asiduos para la generación de interés en las organizaciones (Usman et al., 2018). Correspondiente a ello, los indicadores de esta dimensión son los siguientes:

- **Estrategias bancarias:** Tácticas que consuma una entidad financiera en relación a la forma en la que adapta sus operaciones; además de, estructurar su modelo sistemático de negocio.
- **Compromiso financiero:** Asunción de responsabilidades que admite una entidad bancaria en relación a la satisfacción de insuficiencias de los asiduos.

2.3. Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Agentes Corresponsales (Variable Independiente)	Son los centros comerciales que han sido habilitadas y autorizadas tecnológicamente con equipamiento adecuado para realizar diversas operaciones financieras (Muñiz et al., 2021).	Se mide por la organización de implementación y políticas de implementación (Florez y Ricra, 2020).	Organización de implementación	Marco regulatorio y normativo
				Conectividad
				Infraestructura
			Política de implementación	Seguridad económica
				Educación financiera
				Efectivo electrónico
				Reglamentación
Inclusión Financiera (Variable Dependiente)	Grado de accesibilidad y empleabilidad de prestaciones financieras que ostentan las personas y organizaciones en una nación, además, acrecienta el ahorro y promueve la expansión e inversión del mercado intrínseco (Orazi et al., 2019).	Conceptualización cuantificada por la empleabilidad, disponibilidad de prestaciones bancarias y penetración bancaria (Grados, 2021).	Uso de los servicios financieros	Beneficio de canal
			Disponibilidad de los servicios bancarios	Frecuencia de ritmo
				Punto de acceso
				Nivel de confianza
			Penetración bancaria	Rapidez
				Estrategias bancarias
				Compromiso financiero

2.4. Hipótesis

2.4.1. *Hipótesis General*

Los agentes corresponsales impactan significativamente en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

2.4.2. *Hipótesis Específicas*

Los agentes corresponsales impactan significativamente en el uso de los servicios financieros del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

Los agentes corresponsales impactan significativamente en la disponibilidad de los servicios bancarios del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

Los agentes corresponsales impactan significativamente en la penetración bancaria del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

2.5. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Organización de implementación	Tipo: Aplicada
¿Cuál es el impacto de los agentes corresponsales en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023?	Determinar el impacto de los agentes corresponsales en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.	Los agentes corresponsales impactan significativamente en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.	Agentes Corresponsales (Variable Independiente)	Política de implementación	Enfoque: Cuantitativo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			Nivel:
¿Cuál es el impacto de los agentes corresponsales en el uso de los servicios financieros del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023?	Determinar el impacto de los agentes corresponsales en el uso de los servicios financieros del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.	Los agentes corresponsales impactan significativamente en el uso de los servicios financieros del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.		Uso de los servicios financieros	Descriptivo – Explicativo Diseño: No - experimental
¿Cuál es el impacto de los agentes corresponsales en la disponibilidad de los servicios bancarios del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023?	Determinar el impacto de los agentes corresponsales en la disponibilidad de los servicios bancarios del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.	Los agentes corresponsales impactan significativamente en la disponibilidad de los servicios bancarios del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.	Inclusión Financiera (Variable Dependiente)	Disponibilidad de los servicios bancarios	Muestra: 374 habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque
¿Cuál es el impacto de los agentes corresponsales en la penetración bancaria del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023?	Determinar el impacto de los agentes corresponsales en la penetración bancaria del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.	Los agentes corresponsales impactan significativamente en la penetración bancaria del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.		Penetración bancaria	Técnica – Instrumento: – Encuesta – Cuestionario

Capítulo 3: Metodología desarrollada

3.1. Diseño metodológico

La actual pesquisa adoptó un enfoque cuantitativo, el cual fue decretado por Ñaupas et al. (2018), como un método basado en la recolección y análisis exhaustivo de datos cuantitativos, ya que, se perpetró la cuantificación de las variables agentes corresponsales e inclusión financiera, con el propósito de abordar una problemática determinada de indagación, similar a la finalidad de analizar unidades de medida, de acuerdo a ello, el objetivo principal de la presente investigación fue determinar el impacto de los agentes corresponsales en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) esclarece que el trabajo de investigación fue de nivel descriptivo – explicativo. En cuanto al aspecto descriptivo, se buscaba representar y resaltar las características y el contexto de los agentes corresponsales e inclusión financiera en el Distrito de Túcume, Lambayeque, con el fin de recopilar datos sobre las variables en estudio. Además, se clasificó como explicativo, siguiendo la perspectiva de Vera et al. (2018) ya que este enfoque buscaba entender el impacto de una variable sobre otra (agentes corresponsales e inclusión financiera).

También, se clasificó de tipo aplicada, ya que, basándose en la teoría de Arias y Covinos (2021), se exteriorizó una dificultad latente en el Distrito de Túcume, Lambayeque, los agentes corresponsales e inclusión financiera y, por medio de ello, demostrar el impacto de dichas variables en los habitantes de dicho distrito, de modo tal, que se exponga una serie de soluciones enfocadas en soslayar futuros problemas dentro de la jurisdicción.

Para concluir, la pesquisa se enfocó en un diseño no experimental, en el cual, de acuerdo con Arias (2020), instituyó que las personas, sujetos de estudio, son observadas y examinados en su entorno natural sin que se realizaran manipulaciones o cambios en las diversas variables.

3.2. Población y muestra

La población se define como el conjunto de unidades de estudio que cumplen con los requisitos y características necesarias para ser consideradas en un censo, de acuerdo

con la conceptualización de Ñaupas et al. (2018), la población fue compuesta por los habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque que posean el rango de 18 a 70 años de edad; puesto que, son aquellos individuos los que emplean agentes corresponsales para consumir transacciones financieras; por lo tanto, la población de la indagación estuvo compuesta por 13,723 habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque, de acuerdo al censo ejecutado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018).

Debido a ello, se utilizó el método de muestreo probabilístico simple para determinar la muestra, el cual consiste en seleccionar cierta cuantía de unidades, donde cada una de ellas tiene la misma posibilidad de ser elegida (Arias, 2020). De la misma manera, es relevante destacar que los criterios de inclusión estuvieron vinculados con los individuos residentes en el Distrito de Túcume, Lambayeque; además de, emplear agentes corresponsales para ejecutar sus operaciones financieras.

En relación a lo anterior, la muestra quedó decretada como la sub - población que incorpora un extracto del agregado de la población, compuesta por individuos con características similares (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto, la muestra consistió en 374 habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque, a quienes se les aplicó un cuestionario.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)} = \frac{13723 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2(104 - 1) + (1.96)^2(0.5 \times 0.5)}$$

Donde:

N = Es el total de la población = 13723 habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

Z = Nivel de confianza al 95%

$$e = \text{Error } 5\% = 0.05$$

$$n = 374 \text{ habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque}$$

3.3. Técnicas de recolección y procesamiento de datos

La técnica empleada en la indagación fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Debido a ello, Gallardo (2017) decreta a la encuesta como un conjunto estándar de preceptos, donde se compila una serie de averiguación que viabiliza el estudio de la población, y, por medio de las cuales se puede puntualizar y pronosticar un ligado de particularidades, a la vez, poseer el cuestionario como instrumental de recopilación de data con el objetivo de computarizar el procedimiento de encuestas.

De la misma manera, el instrumento que se aprovechó en la indagación fue acomodado y tomado como referencia a Florez y Ricra (2020) con el propósito de compilar datos para la variable agentes corresponsales y para la variable inclusión financiera. Debido a ello, se establecieron dos cuestionarios, uno presentó 15 interrogantes para los agentes corresponsales y el otro, 15 interrogantes para la inclusión financiera. A la vez, es importante resaltar que, el instrumento fue aprobado por expertos respecto a la línea de investigación y la confiabilidad se forjó por medio del Alfa de Cronbach.

Para obtener los datos oportunos, se solicitó el consentimiento entendido por la sub – población, para que consienta el llenado del cuestionario de forma facultativa. Después de ello, se condescendió el instrumental a los habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque, y, finalmente, se acopió cada instrumental en una data base, que fue inspeccionada con el propósito de evitar inconsistencias e ir preparándolos para su procesamiento estadístico. Respecto al tratamiento estadístico de data, esta fue digitalizada en el programa estadístico SPSS 26, con el objetivo de obtener columnas independientes por pregunta y filas por residente entrevistado, y así, sumar los indicadores con la finalidad de conseguir como derivación a las dimensiones y las variables que se procesaron por medio de un análisis inferencial.

El proceso estadístico compuso de un paso fundamental, ya que, se empleó un análisis descriptivo, proporcionando su comprensión e interpretación de los datos por medio de tablas, asimismo, se determinó el impacto de una variable sobre otra en análisis mediante de la prueba de correlación de Spearman, la cual se consumó con el apoyo del programa estadístico mencionado anteriormente.

3.4. Tabla resumen metodológica

Variable	Dimensión	Población	Muestra	Técnica de recolección
Agentes Corresponsales (Variable Independiente)	Organización de implementación Política de implementación	13,723 habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque	374 habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque	Encuesta – Cuestionario
Inclusión Financiera (Variable Dependiente)	Uso de los servicios financieros Disponibilidad de los servicios bancarios			
	Penetración bancaria			

Capítulo 4: Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1. Resultados descriptivos

Acorde a las respuestas brindadas por los 374 habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque, los cuales formaron la muestra de la investigación, se consiguieron los presentes resultados para la variable agentes corresponsales.

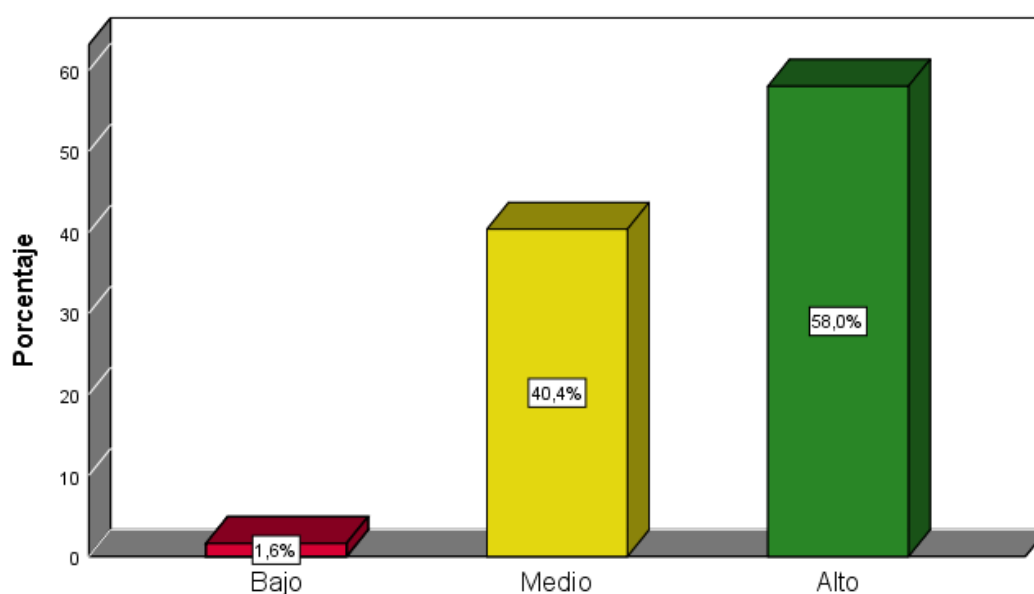
Tabla 1

Nivel de agentes corresponsales en el Distrito de Túcume, Lambayeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	1.6	1.6
	Medio	151	40.4	42.0
	Alto	217	58.0	100.0
	Total	374	100.0	

Figura 1

Nivel de agentes corresponsales en el Distrito de Túcume, Lambayeque



Según los datos presentados en la Tabla 1 y la Figura 1, se observa que la mayoría de la muestra (58.0%) evaluó a los agentes corresponsales del Distrito de Túcume, Lambayeque como de nivel alto, seguido por un nivel medio (40.4%), mientras que una

proporción menor (1.6%) los calificó como de nivel bajo. La interpretación de los actuales resultados está cimentada en la presencia y adecuada empleabilidad de representantes de entidades financieras que ofertan ciertos servicios financieros como complemento a las actividades corrientes, accionar que favorece la consecución de un superior nivel de accesibilidad a mayores lugares de operación mediante transacciones entre el cliente y la corresponsal.

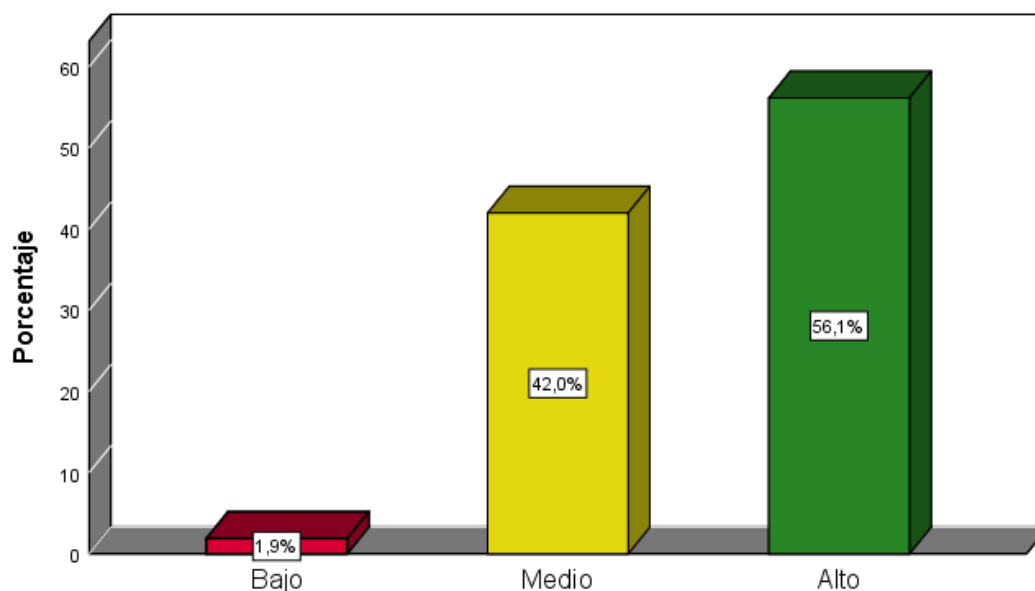
Tabla 2

Nivel de la dimensión organización de implementación en el Distrito de Túcume, Lambayeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	1.9	1.9
	Medio	157	42.0	43.9
	Alto	210	56.1	100.0
	Total	374	100.0	

Figura 2

Nivel de la dimensión organización de implementación en el Distrito de Túcume, Lambayeque



De la Tabla 2 y Figura 2 los datos revelan que la mayoría de la muestra (56.1%) evaluó la organización de implementación del Distrito de Túcume, Lambayeque como de nivel alto, seguido por un nivel medio (42.0%), mientras que una minoría (1.9%) la

calificó como de nivel bajo. Los resultados sugieren que la correcta implementación de los cajeros corresponsales es una explicación plausible para estos hallazgos, los cuales están acordes al marco normativo y regulatorio de la SBS, además de ello, poseen cobertura en el distrito analizado, asimismo, posee conectividad y seguridad permanente, el tiempo de respuesta es inmediato, correcta infraestructura, incluso, ofrece mejor protección financiera.

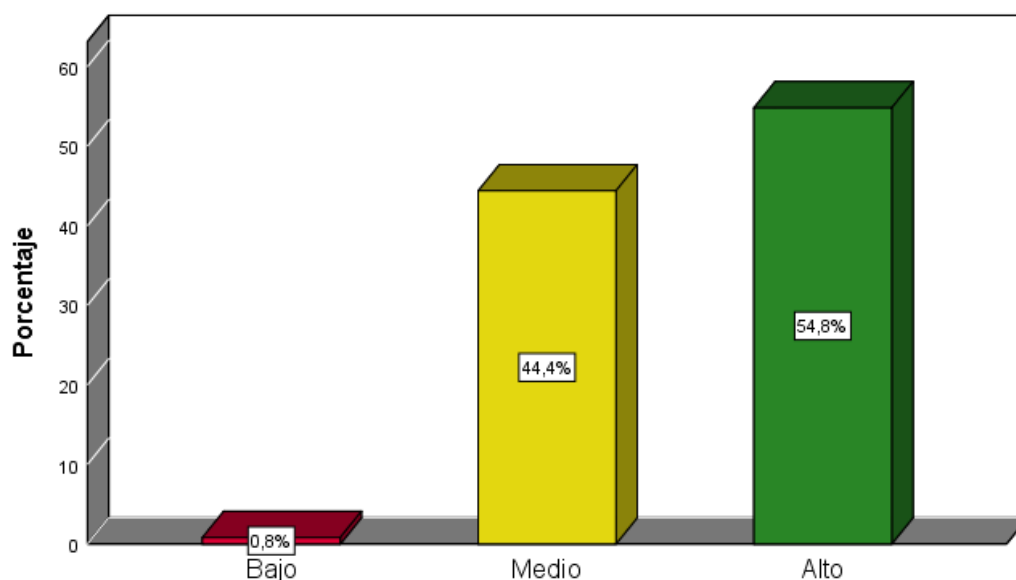
Tabla 3

Nivel de la dimensión política de implementación en el Distrito de Túcume, Lambayeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	0.8	0.8
	Medio	166	44.4	45.2
	Alto	205	54.8	100.0
	Total	374	100.0	

Figura 3

Nivel de la dimensión política de implementación en el Distrito de Túcume, Lambayeque



De la Tabla 3 y Figura 3 se manifiesta que la mayor proporción de la muestra (54.8%) calificó a la dimensión política de implementación del Distrito de Túcume, Lambayeque con un nivel alto, seguido por un nivel medio (44.4%), mientras que una minoría lo calificó con un nivel bajo (0.8%). Estos resultados tienen una explicación

cimentada en la presencia de una efectiva capacidad por parte de los agentes corresponsales para atender las necesidades financieras, además de ello, mantienen una cantidad idónea para realizar cualquier operación financiera, cumplen con los requisitos para acatar con sus funciones y las comisiones se encuentran de acuerdo a lo establecido por la entidad bancaria.

Por otro lado, en relación a la segunda variable inclusión financiera, en base las encuestas efectuadas a 374 habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque, se consiguieron los siguientes resultados.

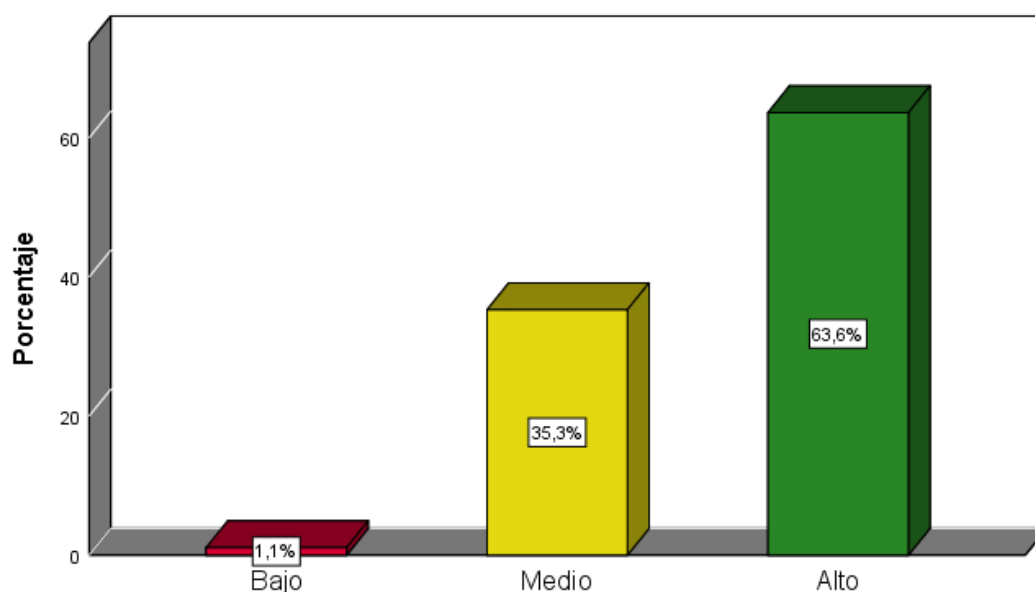
Tabla 4

Nivel de inclusión financiera en el Distrito de Túcume, Lambayeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	1.1	1.1
	Medio	132	35.3	36.4
	Alto	238	63.6	100.0
	Total	374	100.0	

Figura 4

Nivel de inclusión financiera en el Distrito de Túcume, Lambayeque



De la Tabla 4 y Figura 4 se observa que la mayoría de la muestra (63.3%) evaluó la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque como de nivel alto, seguido por un nivel medio (35.3%), mientras que una minoría (1.1%) la calificó como de nivel

bajo. La interpretación de los actuales resultados está cimentada en el adecuado nivel de accesibilidad hacia las distintas prestaciones financieras de forma segura, correcta, eficaz y eficiente, por tal motivo, acrecienta el ahorro, promociona la expansión e inversión del mercado intrínseco y mantiene una notable colaboración con el crecimiento económico de manera equitativa del distrito analizado.

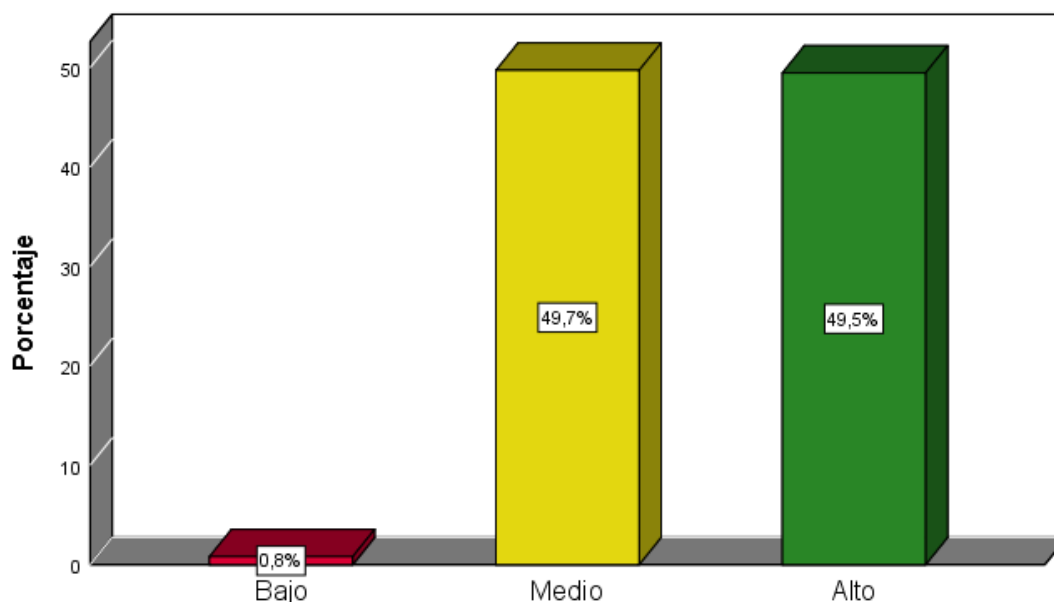
Tabla 5

Nivel de la dimensión uso de los servicios financieros en el Distrito de Túcume, Lambayeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	0.8	0.8
	Medio	186	49.7	50.5
	Alto	185	49.5	100.0
	Total	374	100.0	

Figura 5

Nivel de la dimensión uso de los servicios financieros en el Distrito de Túcume, Lambayeque



De la Tabla 5 y Figura 5 se observa que la mayoría de la muestra (49.7%) evaluó el uso de los servicios financieros del Distrito de Túcume, Lambayeque como de nivel medio, seguido por un nivel alto (49.5%), mientras que una minoría (0.8%) lo calificó como de nivel bajo. Se interpreta que los resultados están fundamentados en la presencia

del adecuado horario de atención, el cual ofrece facilidades para el cliente, además de ello, la empleabilidad del agente corresponsal acrecentó las ventas en los negocios del distrito, incluso, la ejecución de las operaciones de transferencias mantiene una constante regularidad.

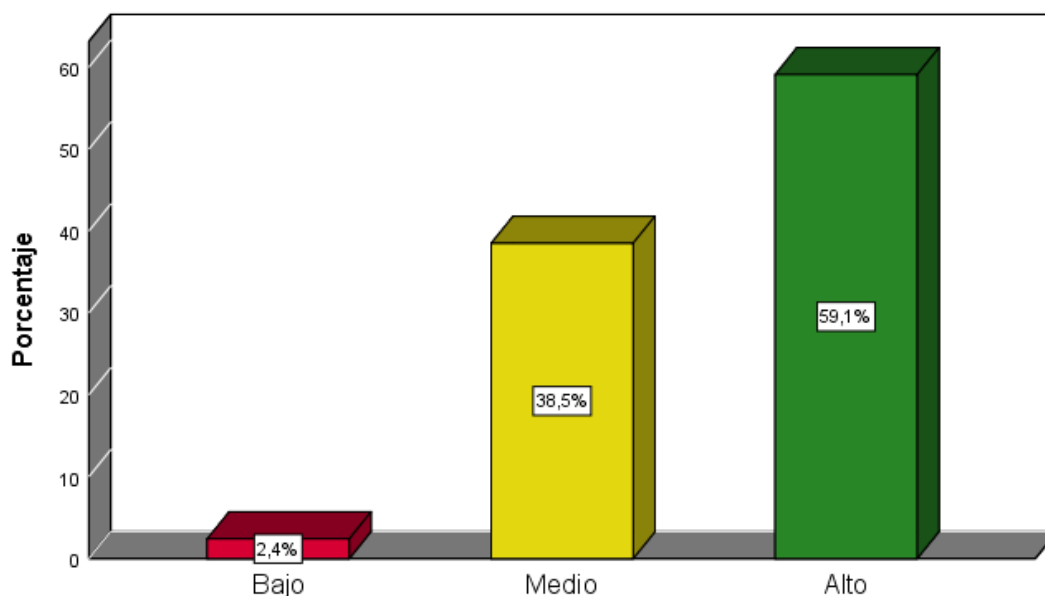
Tabla 6

Nivel de la dimensión disponibilidad de los servicios bancarios en el Distrito de Túcume, Lambayeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	2.4	2.4
	Medio	144	38.5	40.9
	Alto	221	59.1	100.0
	Total	374	100.0	

Figura 6

Nivel de la dimensión disponibilidad de los servicios bancarios en el Distrito de Túcume, Lambayeque



De la Tabla 6 y Figura 6 los datos muestran que la mayoría de la muestra (59.1%) evaluó a la dimensión disponibilidad de los servicios bancarios del Distrito de Túcume, Lambayeque como de nivel alto, seguido por un nivel medio (38.5%), mientras que una minoría (2.4%) lo calificó como de nivel bajo. Estos resultados se explican por la presencia suficiente de entidades financieras para acceder a servicios bancarios, así como

por un número adecuado de agentes corresponsales que facilitan dicho acceso. Además, los servicios ofrecidos están comprometidos con la mejora continua para abordar rápidamente cualquier deficiencia y resolver los problemas que surjan.

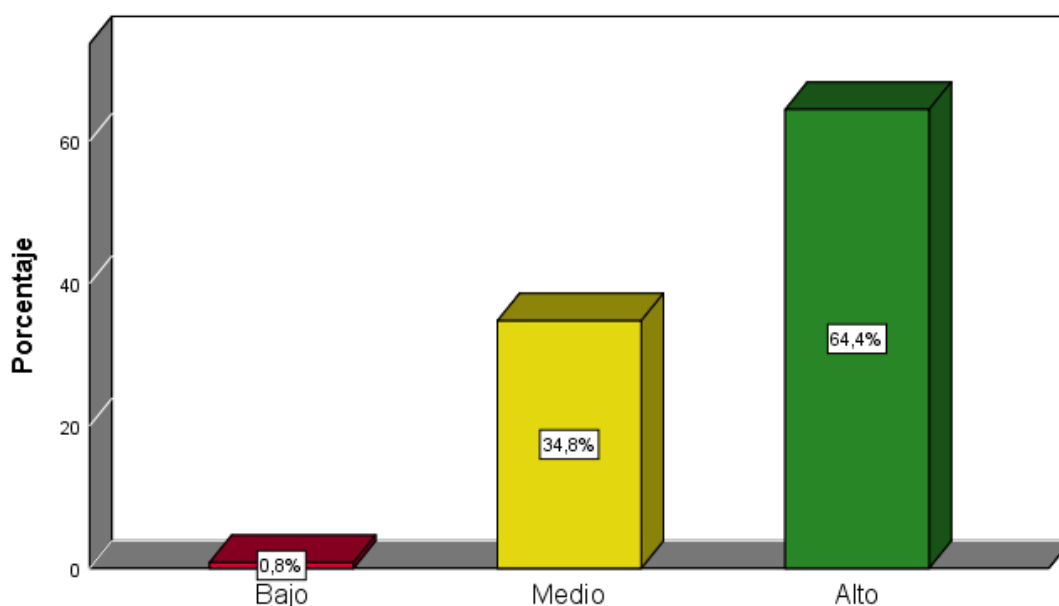
Tabla 7

Nivel de la dimensión penetración bancaria en el Distrito de Túcume, Lambayeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	0.8	0.8
	Medio	130	34.8	35.6
	Alto	241	64.4	100.0
	Total	374	100.0	

Figura 7

Nivel de la dimensión penetración bancaria en el Distrito de Túcume, Lambayeque



De la Tabla 7 y Figura 7 se observa que la mayoría de la muestra (64.4%) evaluó la penetración bancaria del Distrito de Túcume, Lambayeque como de nivel alto, seguido por un nivel medio (34.8%), mientras que una minoría (0.8%) la calificó como de nivel bajo. El sustento de estos resultados radica en la implementación efectiva de estrategias por parte de los agentes corresponsales, así como en la organización en la atención al cliente, la orientación adecuada a los nuevos usuarios, la resolución oportuna de reclamos y la atención diligente a las necesidades de los clientes habituales.

4.1.2. Resultados inferenciales

Para el desenvolvimiento de los resultados inferenciales, se ejecutó la constatación de la prueba de normalidad, por lo cual, se aplicó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, ya que, la muestra superó la cantidad de 50 observaciones. Como resultados de esta pruebas, se obtuvieron los presentes resultados:

Tabla 8

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

Variables	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Agentes corresponsales	0.072	374	0.000
Inclusión financiera	0.066	374	0.001

Considerando lo mencionado anteriormente, es importante resaltar los criterios de decisión de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, los cuales dependen del nivel de significancia. Si este es mayor al 5%, los datos indicarán una distribución normal; de lo contrario, indicarán una distribución no normal. Respecto a ello, si existe una distribución normal, se aplica la prueba paramétrica de Pearson, entre tanto, si hay una distribución no – normal, se consume la prueba no paramétrica de Spearman. Por lo cual, en la Tabla 8 se visualiza un nivel de significación menor al 5% para ambas variables, debido a ello, se desarrolló la prueba no paramétrica de Spearman. Esta prueba se interpreta según los siguientes criterios:

Tabla 9

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Criterio
$R = 1.00$	Relación perfecta positiva
$0.90 \leq r < 0.99$	Relación muy alta
$0.70 \leq r < 0.89$	Relación alta
$0.40 \leq r < 0.69$	Relación moderada
$0.20 \leq r < 0.39$	Relación baja
$0.01 \leq r < 0.19$	Relación muy baja
$r = 0.00$	Relación nula
$r = -1.00$	Correlación negativa perfecta

Para la contrastación de las hipótesis, se toma en consideración a González (2019), quien aseveró que el presente régimen está basado en decretar si la hipótesis es aceptable, sopesando que el parámetro poblacional examinado mantenga cierto valor que se dispone de forma predecible en una explícita zona por la hipótesis.

Hipótesis General

H1: Los agentes corresponsales impactan significativamente en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

H0: Los agentes corresponsales no impactan significativamente en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

Tabla 10

Correlación de Spearman entre los agentes corresponsales y la inclusión financiera

		Agentes corresponsales	Inclusión financiera
Agentes corresponsales	Coefficiente de correlación	1.000	0.879**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	374	374
Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	0.879**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	374	374

La Tabla 10 muestra que, mediante la prueba de correlación de Spearman, se obtuvo p – valor de 0.000, lo que indica el rechazo de la hipótesis nula de no significancia y confirma la existencia de un impacto significativo de los agentes corresponsales sobre la inclusión financiera, como se esperaba. Además, el factor de vinculación (0.879) ostentó un impacto positivo – alto. Por lo tanto, mientras mayor sea la presencia de agentes de corresponsales en el distrito analizado, el indicador de inclusión financiera será superior.

Hipótesis Específica 1

H1: Los agentes corresponsales impactan significativamente en el uso de los servicios financieros del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

H0: Los agentes corresponsales no impactan significativamente en el uso de los servicios financieros del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

Tabla 11

Correlación de Spearman entre los agentes corresponsales y el uso de los servicios financieros

		Agentes corresponsales	Uso de los servicios financieros
Agentes corresponsales	Coefficiente de correlación	1.000	0.813**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	374	374
Uso de los servicios financieros	Coefficiente de correlación	0.813**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	374	374

En los resultados de la Tabla 11 se evidencia que, mediante la prueba de correlación de Spearman, se obtuvo p – valor de 0.000, lo que sugiere el rechazo de la hipótesis nula de no significancia y confirma la existencia de un impacto significativo de los agentes corresponsales en el uso de los servicios financieros, como se esperaba. Además, el factor de vinculación (0.813) ostentó un impacto positivo – alto. Por lo tanto, mientras mayor sea la presencia de agentes de corresponsales en el distrito analizado, el uso de los servicios financieros será superior.

Hipótesis Específica 2

H1: Los agentes corresponsales impactan significativamente en la disponibilidad de los servicios bancarios del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

H0: Los agentes corresponsales no impactan significativamente en la disponibilidad de los servicios bancarios del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

Tabla 12

Correlación de Spearman entre los agentes corresponsales y la disponibilidad de los servicios bancarios

		Agentes corresponsales	Disponibilidad de los servicios bancarios
Agentes corresponsales	Coefficiente de correlación	1.000	0.839**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	374	374
Disponibilidad de los servicios bancarios	Coefficiente de correlación	0.839**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	374	374

En la Tabla 12 se evidencia que, a través de la prueba de correlación de Spearman, se obtuvo p – valor de 0.000 lo que indica la refutación de la hipótesis nula de no significancia, lo que confirma la existencia de un impacto significativo de los agentes corresponsales en la disponibilidad de los servicios bancarios, como se esperaba. Además, el factor de vinculación (0.839) ostentó un impacto positivo – alto. Por lo tanto, mientras mayor sea la presencia de agentes de corresponsales en el distrito analizado, la disponibilidad de los servicios bancarios será superior.

Hipótesis Específica 3

H1: Los agentes corresponsales impactan significativamente en la penetración bancaria del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

H0: Los agentes corresponsales no impactan significativamente en la penetración bancaria del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023.

Tabla 13*Correlación de Spearman entre los agentes corresponsales y la penetración bancaria*

		Agentes corresponsales	Penetración bancaria
Agentes corresponsales	Coefficiente de correlación	1.000	0.828**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	374	374
Penetración bancaria	Coefficiente de correlación	0.828**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	374	374

En la Tabla 13 se obtuvo, a través de la prueba de correlación de Spearman, p – valor de 0.000, lo que indica la refutación de la hipótesis nula de no significancia, lo que confirma la existencia de un impacto significativo de los agentes corresponsales sobre la penetración bancaria, donde se consumó el instrumento. Además, el factor de vinculación (0.828) ostentó un impacto positivo – alto. Por lo tanto, mientras mayor sea la presencia de agentes de corresponsales en el distrito analizado, la penetración bancaria será superior.

4.2. Discusión

Los agentes corresponsales, representantes de una entidad financiera que ofertan ciertos servicios financieros como complemento a sus actividades corrientes con la finalidad de dar acceso a mayores lugares de operación mediante transacciones entre el cliente y la corresponsal, conservó un nivel alto (58.0%), de forma paralela, la inclusión financiera, accesibilidad hacia las distintas prestaciones financieras de forma segura, correcta, eficaz y eficiente, mantuvo un nivel alto (63.6%), en tal sentido, y , acorde con el objetivo general, se evidenció un impacto significativo, positivo y alto, comprobado por un p – valor de 0.000 y un factor de vinculación de 0.879 por parte de los agentes corresponsales sobre la inclusión financiera, en otras palabras, mientras mayor sea la presencia de agentes de corresponsales en el distrito analizado, el indicador de inclusión financiera será superior.

Debido a ello, se concordó con Uzma y Pratihari (2019), quienes evidenciaron que, la aplicación del sistema metodológico de agentes corresponsales es favorable para

la inclusión financiera en India, específicamente en la ampliación de la variedad de productos y el adecuado desenvolvimiento del plan de alcance para cada agente, por lo que, destacaron un impacto directo equivalente al 24%. De la misma manera, los resultados fueron concordantes con Lohith (2020), quien aseveró que, los agentes corresponsales localizados en India están aunados directa y positivamente con el ahorro de los individuos mediante la asistencia ofrecida respecto a la apertura de cuentas de depósito bancarias, por ende, impactan de forma positiva sobre la inclusión financiera en un 44.42%.

Los resultados se alinearon con la investigación de Florez y Ricra (2020), quienes evidenciaron que los agentes corresponsales imparten un servicio regular según el 47% de la muestra, aunado a lo anterior, manifestaron una relación significativa, positiva y fuerte entre los agentes corresponsales y la inclusión financiera, cotejado por un coeficiente de asociación de 0.715 y un nivel de significancia de 0.000, además, resaltaron la necesidad de fortalecer la calidad del servicio para acrecentar los niveles de inclusión financiera. Estos hallazgos también mantuvieron vinculación consistente con los establecidos por Pacheco (2020), el cual afirmó que, los agentes corresponsales, específicamente la banca móvil, se vinculó de forma significativa, positiva y moderada con el régimen de bancarización en una entidad financiera pública, comprobado por un coeficiente de vinculación de 0.548 y un nivel de significancia de 0.000, por ende, tales derivaciones suscitan el acrecentamiento de los niveles de inclusión financiera.

De la misma manera, dichos resultados mantuvieron concordancia con el sustento teórico establecido por Jensen y Meckling (1976), los cuales, mediante la teoría de la agencia, establecen que, la relación de un agente corresponsal se define como el contrato pactado con una entidad financiera para que esta primera realice ciertos servicios en representación de la segunda, además de ello, la relación agencia central – corresponsal implica delegar cierta autoridad en la toma de decisiones al agente, de ese modo, la autoridad extiende a dichas agencias la responsabilidad de cumplir y alinearse a sus objetivos comerciales (Gitonga y Kiraka, 2019).

Inclusive, dicha teoría expone los factores que incentivan a los emprendedores a adoptar la modalidad de agencia corresponsal, tales como, obtención de ganancias y expansión bancaria. Además, los incentivos regulatorios son fundamentales para el crecimiento de los agentes corresponsales, puesto que, facilita la colocación de estos

recursos, así como, implementar los términos de exclusividad y funcionamiento, por lo tanto, cual tiene un efecto significativo en la inclusión financiera, aunado, facilita la atención a una diversidad de segmentos de mercado (Gitonga y Kiraka, 2019).

Por otro lado, la dimensión uso de los servicios financieros, empleabilidad por parte de los individuos en relación a las prestaciones financieras, donde se evidencia de forma directa el nivel de acceso que poseen los asiduos respecto a los servicios bancarios, según la percepción de la muestra, se mantuvo un nivel alto medio (49.7%), lo cual, se encuentra aunado al beneficio del canal y frecuencia del ritmo, ante ello, y, en relación al objetivo específico uno, se evidenció un impacto significativo, positivo y alto, comprobado por un p – valor de 0.000 y un factor de vinculación de 0.813 por parte de los agentes corresponsales sobre el uso de los servicios financieros.

Por lo tanto, se encontró similitud con Ortiz (2021), el cual determinó una asociación positiva, significativa y moderada entre el empleo de los canales no tradicionales (agentes corresponsales) y el uso de los servicios financieros, medido por el volumen de operaciones de una agencia ligada al Banco de la Nación, comprobada por un factor de asociación de 0.528 y un nivel de significancia de 0.008 (p – valor < 0.05), por lo cual, aseveró que, las operaciones ejecutadas en los agentes permitieron una cercanía con la ciudadanía. En la misma línea, se concordó con Sánchez et al. (2020), quienes afirmaron que, los agentes corresponsales mantienen un constante respaldo de las entidades financieras más relevantes en Ecuador, respecto a ello, evidenciaron una vinculación positiva y significativa entre dicho concepto y la empleabilidad de las prestaciones financieras (p – valor < 0.05), no obstante, reafirman la necesidad de acrecentar la información respecto la función de agentes corresponsales no bancarios.

En relación a la dimensión disponibilidad de los servicios bancarios, capacidad que mantiene un ente financiero para dar cumplimiento a las funciones acatadas en relación a las prestaciones bancarias, según la percepción de la muestra, mantuvo un nivel alto (59.1%), lo cual, se encuentra aunado al punto de acceso, nivel de confianza y rapidez, ante ello, y, en relación al objetivo específico dos, se evidenció un impacto significativo, positivo y alto, comprobado por un p – valor de 0.000 y un factor de vinculación de 0.839 por parte de los agentes corresponsales sobre la disponibilidad de los servicios bancarios.

Debido a ello, se coincidió con Cedeño (2021), el cual manifestó que, los corresponsales bancarios ofertan servicios bancarios como depósitos y retiros, por lo cual, existe un indicador notable de disponibilidad de los servicios bancarios en Ecuador, por lo cual, evidenció una relación positiva, significativa y alta entre dicho concepto y la inclusión financiera, comprobado por un coeficiente de correlación de 0.998 y un p – valor < 0.05 . Asimismo, se encajó con la investigación ejecutada por Ocampo et al. (2020), quienes encontraron que, las dimensiones de tangibilidad, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta en su conjunto predicen el 96.5% de la variable calidad de servicio con un nivel de significancia de 0.000 (p – valor < 0.05), por lo cual, concluyen que, la disponibilidad de servicios bancarios con un notable nivel de calidad posibilita el acrecentamiento de los niveles de inclusión financiero y aumenta el grado de satisfacción del usuario durante sus procesos de bancarización.

Respecto a la dimensión penetración bancaria, vinculado de estrategias comerciales que emplean las entidades financieras para acrecentar su intervención de mercado en relación a una serie de productos, según la percepción de la muestra, mantuvo un nivel alto (64.4%), lo cual, se encuentra aunado a las estrategias bancarias y compromiso financiero, ante ello, y, en relación al objetivo específico tres, se evidenció un impacto significativo, positivo y alto, comprobado por un p – valor de 0.000 y un factor de vinculación de 0.828 por parte de los agentes corresponsales sobre la penetración bancaria.

Por lo que, se encajó con la investigación ejecutada por Jaiswal (2021), el cual evidenció una diferencia en relación a los servicios esperados y percibidos por los clientes de los agentes corresponsales bancarios, además de ello, afirmó que, los agentes corresponsales propician la inclusión financiera de la población no bancarizada (cuantificado por el nivel de penetración bancaria); no obstante, resaltó la necesidad de fortalecer los procesos relacionados con la calidad del servicio bancario. En la misma línea, se encontró similitud con la investigación desarrollada por Esteban (2019), quien estableció una relación significativa, positiva y en un nivel medio entre la bancarización como un proceso alineado a la inclusión financiera y las diversas empresas en la ciudad de Huánuco, cotejada por un factor de asociación de 0.302 con un nivel de significancia de 0.000 entre las variables, por lo cual, finiquitó que, la penetración bancaria como indicador de la inclusión financiera permite a las MYPES acrecentar su producción y diversificar su cartera de clientes.

Finalmente, la implicancia metodológica de la investigación estuvo cimentada en el establecimiento de un instrumento útil de compilación de data, el cual puede ser utilizado por diversas indagaciones de temática símil, ya que, fue validada por expertos como confiable. Asimismo, conservó una implicancia teórica – práctica, puesto que, al brindarle un aporte científico y evidenciarle al sector financiero mediante las derivaciones ostentadas, que por medio de esta disruptiva perspectiva pueden enfocar sus tácticas y diligencias organizacionales hacia la consecución de sus objetivos, específicamente, en perfeccionar la calidad del servicio ostentado por los agentes corresponsales para acrecentar significativamente el indicador de inclusión financiera en el Distrito de Túcume, Lambayeque. Finalmente, la averiguación conservó dos tipologías de limitaciones: teórica, puesto que, existió información escasa respecto a las variables estudiadas; social, enfocada en la ausencia de cooperación por parte de la muestra determinada en la presente indagación respecto a la consecución de la herramienta de compilación de datos.

Conclusiones

En correspondencia con la muestra de encuestados de los habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque y como contestación al objetivo general, se concluyó que, los agentes corresponsales impactan en la inclusión financiera, evidenciado por el impacto positivo – alto (Spearman= 0.879) y significativo ($p = 0.000$), lo cual manifestó que, mientras mayor sea la presencia de agentes de corresponsales en el distrito analizado, el indicador de inclusión financiera será superior.

De la misma manera, en relación a la muestra de encuestados de los habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque y como contestación al objetivo específico uno, se concluyó que, agentes corresponsales impactan en el uso de los servicios financieros, evidenciado por el impacto positivo – alto (Spearman= 0.813) y significativo ($p = 0.000$), lo cual manifestó que, mientras mayor sea la presencia de agentes de corresponsales en el distrito analizado, el uso de los servicios financieros será superior.

Por otro lado, en concordancia con la muestra de encuestados de los habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque y como contestación al objetivo específico dos, se concluyó que, agentes corresponsales impactan en la disponibilidad de los servicios bancarios, evidenciado por el impacto positivo – alto (Spearman= 0.839) y significativo ($p = 0.000$), lo cual manifestó que, mientras mayor sea la presencia de agentes de corresponsales en el distrito analizado, la disponibilidad de los servicios bancarios será superior.

Finalmente, y, acorde con la muestra de encuestados de los habitantes del Distrito de Túcume, Lambayeque y como contestación al objetivo específico tres, se concluyó que, agentes corresponsales impactan en la penetración bancaria, evidenciado por el impacto positivo – alto (Spearman= 0.828) y significativo ($p = 0.000$), lo cual manifestó que, mientras mayor sea la presencia de agentes de corresponsales en el distrito analizado, la penetración bancaria será superior.

Recomendaciones

En primer lugar, se recomienda a las diversas entidades financieras localizadas en el Distrito de Túcume, Lambayeque ofrecer capacitaciones constantes a sus colaboradores respecto al control y manejo de los diversos agentes corresponsales localizados en sus instalaciones, por ende, debe desenvolverse con material didáctico como folletos y manuales de operaciones financieras nuevas, de esta manera, se ofrecerá un servicio adecuado y el indicador de inclusión financiera acrecentará sus niveles.

En segundo lugar, se sugiere a las distintas organizaciones financieras acrecentar significativamente la banda de comunicación con el propósito principal de evitar la caída del sistema al momento de efectuar operaciones bancarias, lo cual, perfeccionaría la calidad, acrecentaría la cuantía del valor alineado al uso de los servicios financieros y reduciría la cantidad de errores efectuados por los agentes corresponsales. Además de ello, será necesario la consecución de jornadas de control y supervisión a los establecimientos donde se localicen tales instrumentos.

En tercer lugar, se encomienda al Gobierno Nacional disponer de más agentes corresponsales alineados al Banco de la Nación, puesto que, los residentes de dicha jurisdicción conservan una estrecha vinculación con dicha entidad, respecto a ello, deberá comprometerse a perfeccionar de forma constante las diversas deficiencias que presenta dicho régimen financiero con el propósito de mejorar el servicio de atención al cliente y solucionar de forma rápida los problemas ostentados.

En cuarto lugar, se recomienda a la Municipalidad Distrital de Túcume desplegar jornadas informativas sobre la relevancia y función de los agentes corresponsales, con la finalidad principal de promover su empleabilidad en los residentes de dicha localidad, ya que, su implementación es tomada en consideración como una estrategia trascendental y necesaria para el desarrollo económico de Túcume, además de ello, se evidenciará un notable progreso en la relación entidad financiera – usuario.

Referencias Bibliográficas

- Aldasoro, B. (2020). *Mejores prácticas sobre iniciativas para promover la inclusión financiera de receptores de remesas en el ámbito rural*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45117/S2000105_es.pdf
- Andina. (2022). *Perú: 61 % de población adulta bancarizada abandonó uso de dinero en efectivo*. Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-61-poblacion-adulta-bancarizada-abandono-uso-dinero-efectivo-891085.aspx>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis: Guía para la Elaboración*. Biblioteca Nacional del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Tiendas minoristas e inclusión financiera: Cuantificación de los beneficios de ser un corresponsal no bancario*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://idbinvest.org/es/publicaciones/tiendas-minoristas-e-inclusion-financiera-cuantificacion-de-los-beneficios-de-ser-un>
- Carabarán, M., De La Garza, A., González, J., y Pompa, A. (2018). Corresponsales bancarios e inclusión financiera en México. *Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, CEMLA*, 1(1), 407-447. <https://www.cemla.org/PDF/ic/ic-2016/ic-2016-12.pdf>
- Cardona, D. (2020). Revisión bibliográfica sobre inclusión financiera como estrategia de recuperación y de crecimiento fintech*. *Semestre Económico*, 23(55), 183-203. <https://doi.org/10.22395/seec.v23n55a8>
- Cedeño, J. (2021). *Los corresponsales no bancarios y su incidencia en la inclusión financiera de los usuarios del cantón Jama, periodo 2015-2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional de la UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3175>
- Congreso de la República. (2022). *Decreto Legislativo 1529*. Congreso de la República. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-para-la-lucha-contradecreto-legislativo-n-1529-2044433-2/>
- Córdova, A., y Villamonte, R. (2022). Entendiendo el acceso y uso de la inclusión financiera: un análisis de datos de panel para la Comunidad Andina. *Desafíos: Economía Y Empresa*(1), 137-150. <https://doi.org/10.26439/ddee.vi001.5388>
- Dhar, S., y Jaiswal, P. (2021). Financial Aberrations of Rural Customers of Business Correspondents: Characteristics, Cases and Curative Strategies. *International Journal of Social Sciences and Management*, 8(3), 401–407. <https://doi.org/10.3126/ijssm.v8i3.38425>

- Esteba, L. (2019). *La bancarización y la producción de las MYPES del Distrito de Huánuco - 2018*. [Tesis pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional de la UH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1889>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Revista Espíritu Emprendedor*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Florez, C., y Ricra, C. (2020). *Agentes corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58178>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gitonga, M., y Kiraka, R. (2019). The effect of banking services on the business performance of bank agents in Kenya. *Cogent Business y Management*, 6(1), 1-16. <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1684420>
- Godoy, J. (2020). Bancarización, Digitalización y Banca Móvil. Evolución de los modelos de negocio bancario en la economía digital de Panamá. *Revista FAECO Sapiens*, 3(2), 13-37. <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v3n2a2>
- González, A. (2019). Contrastes de hipótesis mediante técnicas de simulación. *Revista De Educación Matemática*, 34(1), 11-30. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/REM/article/view/24289>
- Grados, P. (2021). Implicancias de la inclusión financiera y el empleo informal en la pobreza monetaria de los departamentos del Perú. *Revista Finanzas Y Política Económica*, 13(2), 545-569. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v13.n2.2021.10>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Infobae. (2022). *Crece bancarización en Latinoamérica: el 73% de adultos tenía una cuenta en 2021*. Infobae: <https://www.infobae.com/america/agencias/2022/06/29/crece-bancarizacion-en-latinoamerica-el-73-de-adultos-tenia-una-cuenta-en-2021/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Lambayeque: Resultados Definitivos*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1560/14TOMO_01.pdf
- Jaiswal, P. (2021). *Financial inclusion through business correspondents in North Bengal : An empirical study*. [Tesis de Posgrado, University of North Bengal]. Repositorio Institucional de la NBU. <http://ir.nbu.ac.in/handle/123456789/4756>

- Kuada, J. (2022). Financial inclusion and small enterprise growth in Africa: emerging perspectives and research agenda. *African Journal of Economic and Management Studies*, 13(3), 402-417. <https://doi.org/10.1108/AJEMS-05-2021-0230>
- Lohith, G. (2020). Analysis of the role of business correspondents in achieving financial inclusion in india. *International Journal of Current Advanced Research*, 9(4), 21873-21876. <https://doi.org/10.24327/ijcar.2020>
- Mookerjee, R., y Kalipioni, P. (2010). Availability of financial services and income inequality: The evidence from many countries. *Emerging Markets Review*, 11(4), 404-408. <https://doi.org/10.1016/j.ememar.2010.07.001>
- Muñiz, L., Loor, M., y Cedeño, J. (2021). El aporte de los corresponsables no bancarios (CNB) a la inclusión financiera. *Revista Publicando*, 8(31), 303-319. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2252>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. DGP Editores SAS. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ocampo, F., Sotomayor, M., Vázquez, N., y Zorrilla, A. (2020). *La calidad de servicio en el canal de cajeros corresponsales en instituciones financieras en Lima M.* [Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional de la PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16574>
- Orazi, S., Martinez, L., y Vigier, H. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 29(55), 181-204. <https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425181-204>
- Ortiz, J. (2021). *El uso de los canales no tradicionales y su relación con el volumen de operaciones de la agencia 3 Pocollay del Banco de la Nación, periodo 2018-2019.* [Tesis maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional de la UPT. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1814>
- Pacheco, F. (2020). *Impacto de la banca móvil en el proceso de bancarización para una entidad financiera estatal en Lima Norte en el 2017.* [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la UPN. <https://hdl.handle.net/11537/24716>
- Puente, M., Gavilánez, O., y Arias, I. (2021). Analysis of Bancarization Through Software as a Process of Financial Inclusion in Chimborazo. *The Ecuadorian Journal of S.T.E.A.M.*, 1(1), 102–118. <https://doi.org/10.18502/epoch.v1i1.9552>
- Salem, M., Baidoun, S., y Walsh, G. (2019). Factors affecting Palestinian customers' use of online banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 37(2), 426-451. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2018-0210>
- Sánchez, C., Prada, D., y Erazo, F. (2020). El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera. *Desarrollo Gerencial*, 12(1), 1-23. <https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3599>

- Torres, A. (2021). *Índice de inclusión financiera de Credicorp*. IPSOS. IPSOS: https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2021-11/La%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20en%20Latinoam%C3%A9rica_Presentaci%C3%B3n%20webinar_V8_25Nov21.pdf
- Usman, B., Syofyan, S., Nugroho, L., y Soeharjoto. (2018). Foreign Bank Penetration in ASEAN and It's Impact Toward Banking Competition. *Eurasian Journal of Economics and Finance*, 6(1), 64-83. <https://doi.org/10.15604/ejef.2018.06.01.007>
- Uzma, S., y Pratihari, S. (2019). Financial Modelling for Business Sustainability: A Study of Business Correspondent Model of Financial Inclusion in India. *Vikalpa*, 44(4), 211–231. <https://doi.org/10.1177/0256090919898909>
- Vargas, A. (2021). La inclusión financiera en el Perú. *Gestión En El Tercer Milenio*, 24(47), 129–136. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i47.20591>
- Vera, J., Castaño, R., y Torres, Y. (2018). *Fundamentos de metodología de la investigación científica*. Compas. https://www.google.com/url?q=http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/274/3/libro.pdfysa=Dysource=editorsyust=1635178418041000yusg=AFQjCNEdiXqcgP3tShg9VE-jD8bQH_kAQw

ANEXOS

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO

Estimado(a) cliente(a), la presente servirá para el impacto de los agentes corresponsales en la inclusión financiera del Distrito de Túcume, Lambayeque, 2023. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines de investigación y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo al ítem en los casilleros señalados, se agradece su cooperación. Responda utilizando la siguiente escala: Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

Variable: Agente corresponsales

Nº	Dimensión 1: Organización de implementación	1	2	3	4	5
1	La implementación de cajeros corresponsales está acorde con el marco normativo y regulatorio de la SBS.					
2	Los cajeros corresponsales cuentan con cobertura en el distrito mencionado.					
3	La conectividad de los cajeros corresponsales en el distrito de Túcume es permanente.					
4	El tiempo de respuesta para solucionar la demora en cuanto a la caída del sistema es inmediato.					
5	La infraestructura (iluminación, acceso a internet, visualización del puesto, etc.) es una fortaleza de los cajeros corresponsales del distrito.					
6	Cuentan con seguridad cuando se realizan las operaciones en los agentes corresponsales.					
7	El uso de agentes corresponsales ofrece mejor protección financiera.					
8	El agente corresponsal tuvo sistema y realizó los servicios y transacciones financieras que Ud. solicitó.					
	Dimensión 2: Política de implementación	1	2	3	4	5
9	Cree que los agentes corresponsales cuentan con las capacidades para atender sus necesidades financieras.					
10	La transferencia electrónica o depósitos directos se realizan de manera segura y rápida.					
11	Los agentes corresponsales mantienen una cantidad idónea para realizar cualquier operación financiera a varios destinos.					
12	Considera que los agentes corresponsales cumplen con los requisitos necesarios para cumplir con sus funciones.					
13	Las comisiones que cobran los agentes corresponsales se encuentran de acuerdo a lo establecido por la entidad bancaria.					
14	Cree que las entidades bancarias capacitan de manera adecuada a sus agentes corresponsales.					
15	Considera que los agentes corresponsales conocen los procedimientos para solucionar las dificultades que se presentan durante las operaciones.					

Variable: Inclusión Financiera

N°	Dimensión 1: Uso de los servicios financieros	1	2	3	4	5
1	El horario de atención de los agentes corresponsales ofrece facilidades para el cliente o usufructuario.					
2	La empleabilidad del agente corresponsal acrecentó las ventas en su negocio o empresa.					
3	Ejecuta con regularidad las operaciones de transferencias de los clientes.					
4	La atención de los agentes corresponsales ofrece una atención continua.					
	Dimensión 2: Disponibilidad de los servicios bancarios	1	2	3	4	5
5	En su distrito, existen entidades disponibles y suficientes para acceder a prestaciones financieras.					
6	En su distrito, el número de agentes corresponsales es suficiente para acceder a prestaciones financieras.					
7	Los servicios ofrecidos por el agente corresponsal se comprometen en la mejora constante de sus deficiencias.					
8	Los agentes corresponsales están comprometidos en extender su disponibilidad y perfeccionar su atención.					
9	Cuando se evidencia caída en el sistema, este problema se restablece de forma inmediata.					
10	Los agentes corresponsales solucionan con rapidez los problemas presentados.					
	Dimensión 3: Penetración bancaria	1	2	3	4	5
11	Considera que la estrategia de implementación de equipos de los agentes corresponsales es adecuada.					
12	Considera que los agentes corresponsales organizan de manera adecuada los turnos de atención al cliente.					
13	Los agentes corresponsales orientan correctamente a los nuevos clientes o usufructuarios.					
14	Los agentes corresponsales se comprometen a atender y solucionar sus reclamos en un tiempo determinado.					
15	Los agentes corresponsales se preocupan por atender las necesidades de los clientes o usufructuarios.					