

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

“EFECTO DE LA BANCARIZACIÓN DIGITAL  
EN LA COMPETITIVIDAD DE LOS BANCOS”: UNA  
REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración Bancaria y Financiera**

**Autor:**

Cristian Raul Serna Rondan

**Asesor:**

Mg. CPC. Carmen Ricardina Cárdenas Escajadillo

<https://orcid.org/0000-0002-4188-6587>

Lima - Perú

## INFORME DE SIMILITUD

### trabajo de investigacion

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>documentop.com</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uncp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.grafiati.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas	Activo	Exclude assignment template	Activo
Excluir bibliografía	Activo	Excluir coincidencias	< 1%

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mi familia, y a mis padres en especial por todo su apoyo durante mi carrera, porque ellos me formaron en valores y siempre me dieron el primer impulso para alcanzar mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a dios por los logros alcanzados, también a la Universidad Privada del Norte y a mis profesores por el conocimiento inculcado a través de estos años y a mi familia por su paciencia y apoyo.

## TABLA DE CONTENIDO

INFORME DE SIMILITUD .....	2
DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
TABLA DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN .....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	14
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	16
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	25
REFERENCIAS .....	26

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis y Clasificación	15
Tabla 2. Nombres, autores y resúmenes de las investigaciones	18

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis de fuente científica encontradas.	15
Figura 2. Análisis de artículos finales después de la revisión	16

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es describir los principales enfoques teóricos y metodológicos concernientes a la bancarización digital en la competitividad de los bancos. Para el cumplimiento de este objetivo, de manera sistemática se han revisado repositorios de revistas con validez científica como EBSCO Host, ProQuest, Scielo y Redalyc, además de recurrir a repositorios digitales de distintas universidades a nivel nacional e internacional. Esto ha permitido organizar, comprender y detallar de forma ordenada los diversos enfoques teóricos y marcos metodológicos que se han usado y se usan para desarrollar investigaciones sobre el tema. De dicha labor se han obtenido alrededor de 30 estudios, entre artículos y trabajos de investigación, de los cuales se han elegido 4 que se aproximan al objetivo de la investigación y que cumplen con los criterios considerados para la inclusión y exclusión de las fuentes.

Como limitantes de la investigación se ha identificado el tiempo límite para efectuar la misma, especialmente en la revisión de la literatura existente sobre el tema. De los estudios analizados en el presente trabajo para abordar el tema de la bancarización digital desde diversos enfoques como el uso de medios electrónicos para bancos de propiedad estatal, así como la relación de esta con la inclusión financiera se concluye que la investigación sobre el tema en nuestro país es escasa a pesar de la importancia de este.

**PALABRAS CLAVES:** Bancarización digital, medios de pago digitales, bancarización.



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La competitividad existente entre las entidades bancarias por adecuarse a las nuevas tecnologías implica que sus servicios se acoplen a las necesidades y preferencias de los clientes. Esto permite que se generen productos innovadores en cortos periodos de tiempo y que estos se actualicen constantemente. De esta manera los bancos se encuentran en constante aprendizaje y desarrollo beneficiando al cliente.

A partir de esta innovación y el interés por la eficiencia en las transacciones de muchos usuarios, nació la bancarización digital, optimizando las gestiones financieras. Esto permite una mayor usabilidad de los servicios pues se ofrecen más funciones como pagos a un solo clic, desarrollo de criptomonedas, accesos biométricos, interfaces y servicios de ubicación fuera de lo convencional.

En nuestro país, Perú, se ha venido observando el efecto que tiene la banca móvil o bancarización digital en los usuarios de diversas entidades financieras. Los investigadores del Banco de Crédito del Perú (BCP), Alonso, Fernández de Lis, López-Moctezuma, & Sánchez (2013), realizaron un informe sobre el potencial de la banca móvil en Perú, llegando a concluir que la brecha más amplia entre los distintos colectivos de la sociedad se ubica en aquellos que cuenta con educación secundaria, pues aproximadamente el 70% cuenta con acceso a tecnología móvil, pero con escaso acceso al sistema financiero.

Un año más tarde, se encontró en la investigación de Hajar (2014), que el uso de

multired móvil tuvo un impacto significativo en la bancarización de los usuarios. Durante ese periodo, se realizaron 70 pagos, se emitieron 43 giros y se procesaron 520 cheques. Este estudio revela que el interés de los clientes en el uso de cuentas móviles ha ido aumentando en los últimos cinco años, mejorando la eficiencia de las transacciones y procesos administrativos.

Posteriormente, en la tesis de García (2015), se destacó el aumento en la adopción de servicios bancarios con el objetivo de alinearse con el crecimiento económico de los distintos departamentos de nuestro país. Este fenómeno se reflejó de manera evidente en nuestra capital, Lima, que exhibió el más alto nivel de bancarización a nivel nacional. Como resultado, se observa que el incremento en el uso de servicios bancarios móviles ya estaba en curso en la ciudad de Lima, que concentra la mayor parte de la población.

Así mismo, el artículo de Ipsos Perú (2016) revela que el 53% de la población en Lima tiene acceso a servicios bancarios, distribuyéndose equitativamente entre hombres y mujeres, con una edad promedio de 38 años y predominando en los niveles socioeconómicos B y C. Además, se constató que el 60% de la población bancarizada en Lima son usuarios de Internet, el 50% utiliza teléfonos inteligentes y un 15% ha descargado una aplicación bancaria. Esto indica un aumento en el uso de dispositivos móviles para realizar transacciones bancarias, incluso entre aquellos con recursos económicos más limitados.

Para el año 2017, Gonzales, a través de su investigación denominada “El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú”, señaló que el 84.9% de los usuarios se sitúa en niveles de satisfacción que van desde satisfecho hasta muy satisfecho. En caso de que los cuatro bancos más destacados del país aspiren a lograr la plena satisfacción de la totalidad de sus clientes,

deberían centrarse en proporcionar servicios que cumplan o superen las expectativas de estos. Este análisis contribuye de manera aún más positiva a lo planteado en el estudio, ya que evidencia un aumento en el porcentaje de usuarios satisfechos con la bancarización digital, información valiosa para las instituciones financieras actuales.

Sin embargo, también se observa un grado de falta de conocimiento en relación con la bancarización digital. Al respecto, Copa (2017) concluyó que el 87.7% de la población encuestada expresó su interés en llevar a cabo sus transacciones bancarias con el Banco de Crédito (BCP) a través de un celular o una computadora, lo que indicó un genuino interés en estos canales. Asimismo, el 60.2% de los encuestados manifestó confiar en la seguridad que el BCP puede proporcionar en estos canales de atención para sus clientes.

Por otro lado, se evidenció el interés de los investigadores en comprender la situación actual de estas variables. Por ejemplo, Venegas (2018), en su investigación sobre la bancarización e inclusión social de la población en Apurímac, llegó a la conclusión de que la bancarización en una zona remota del país contribuye a la inclusión social al educar a personas que desconocían los servicios bancarios y al satisfacer la demanda de los habitantes por productos financieros. Este hallazgo no solo es relevante para investigaciones futuras a nivel nacional, sino que también revela otro impacto positivo de la implementación de la bancarización digital en áreas rurales y distantes para las entidades financieras.

Asimismo, Saavedra (2018), concluye que la bancarización es una consecuencia del desarrollo económico. En esa línea, cuando la economía experimenta un crecimiento, también se incrementa la participación del público en el sistema financiero de la región, y este fenómeno se da de manera recíproca.

En el mismo periodo, también se evidencia un interés por la investigación y análisis de la competencia entre bancos. Un ejemplo es la investigación de Tomateo (2018), en donde señala que existió un aumento en la competencia en el sector bancario peruano que facilitó la incorporación de clientes sólidos al mercado, generando un impacto positivo en la estabilidad financiera de las instituciones bancarias.

En la actualidad, según el artículo del Diario Gestión (2019), se ha observado un aumento del 20% al 28% respecto a la bancarización en los últimos seis años, impulsado por la dinámica de la actividad económica en ese periodo, según la Asociación de Bancos (Asbanc). No obstante, la crisis internacional actual podría tener un impacto en la tasa de crecimiento de la bancarización que se ha registrado en Perú en los últimos años.

A partir de estas investigaciones, se puede deducir que el nivel de bancarización digital ha experimentado un aumento a nivel global. Esto ha generado una creciente preocupación entre las instituciones financieras por la competencia que surge con la modernización virtual. Por lo tanto, resulta esencial llevar a cabo un análisis para examinar cómo la bancarización digital influye en la competencia entre los bancos a nivel local.

A fin de evaluar cuál es el efecto que causaría la bancarización digital en la competencia de los bancos actualmente, es importante que se realicen mayores investigaciones que faciliten al investigador obtener mayores antecedentes sobre cómo se encuentra el nivel de competencia entre bancos a nivel nacional tras la bancarización digital, y cuál será el impacto dentro de las organizaciones financieras al presentar esta propuesta.

Según las evidencias presentadas, observamos que la bancarización digital está mostrando un fuerte impacto dentro de las instituciones financieras en el moderno mundo laboral y juega un papel muy importante en los recursos financieros, no obstante, aún hace



Efecto de la bancarización digital en la competitividad de los bancos.

falta una investigación científica que nos permita conocer el efecto que está generando en la competitividad de los bancos a nivel local.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

La revisión sistemática de diversa literatura, realizó una exhaustiva búsqueda de investigaciones con la finalidad de recopilar aquellas que contaran con información pertinente para los fines de la presente investigación, por tanto, la finalidad de la revisión sistemática fue encontrar aquellas investigaciones científicas que se asocien con las variables bancarización digital y competitividad de los bancos, que además en su planteamiento se evidencie algún grado de asociación entre las mismas.

Para iniciar la búsqueda acorde a la finalidad descrita en el párrafo anterior, se procedió a determinar los términos clave para insertarlos como palabras de búsqueda, de modo tal que dichos términos reflejen los propósitos de la investigación y arrojen como resultado investigaciones cercanas al propósito de estudio de la investigación, así, los términos utilizados fueron: Bancarización digital, banca digital, banca electrónica,

competitividad bancaria; posteriormente se recurrió a los buscadores de bases de datos reconocidas tales como Redalyc, Scopus, Scielo, Renati, Dialnet, Google Académico, y repositorio de universidad nacionales e internacionales. Toda esa búsqueda, tuvo por finalidad responder de manera oportuna y válida a la pregunta de investigación: ¿Cuál es el efecto de la bancarización digital en la competitividad de los bancos?

Posterior a la recopilación de un total de 30 investigaciones, se procedió a seleccionar aquellas que contengan información más adecuada y relevante para la investigación, lo cual se realizó en base a criterio de exclusión e inclusión, estando dentro de los criterios de exclusión lo siguiente: Que las investigaciones no sobrepasen los 10 años de antigüedad, la no disponibilidad al acceso, que no se alineen con el objetivo de estudio ello implica entre otras cosas, que en su estudio abarquen temas relacionados con las variables bancarización digital y competitividad bancaria, y que no pertenezcan a Perú, ya que al realizarse al investigación en Perú, el hecho en que las investigaciones sean de otros países las aleja del objetivo de estudio; mientras que los criterios de inclusión son los contrarios a los descrito, es decir: Investigaciones con menos de 10 años de antigüedad, que su acceso se encuentre disponible, que se alineen con el objetivo de estudio, que sean de Perú. Dicho proceso de selección se llevó a cabo haciendo uso del Excel, en el cual se creó una tabla conteniendo las investigaciones y sus principales características para posteriormente revisar dicho registro aplicando los criterios de inclusión y exclusión, y seleccionar en base a ello a las más adecuadas.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo planteado se realizó una revisión sistemática que culminó en la recopilación de 30 investigaciones científicas. Estas fueron analizadas mediante criterios de inclusión y exclusión, resultando en la selección de 4 investigaciones que estaban en cierta medida alineadas con el objetivo de la investigación.

Se ha observado que la mayor cantidad de investigaciones analizadas proviene de la base de datos de repositorios internacionales, así mismo las investigaciones seleccionadas proceden en totalidad de repositorios nacionales, ello se puede apreciar en la tabla 1.

*Tabla 1. Análisis y Clasificación*

<b>Base de datos</b>	<b>Investigaciones analizadas</b>	<b>Investigaciones seleccionadas</b>
<b>Repositorios de universidades internacionales</b>	14	0
<b>Repositorios de universidades nacionales</b>	11	4
<b>Google académico</b>	3	0
<b>Dialnet</b>	1	
<b>REVESCO - Revista de Estudios Cooperativos</b>	1	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>4</b>

*Nota elaboración propia*



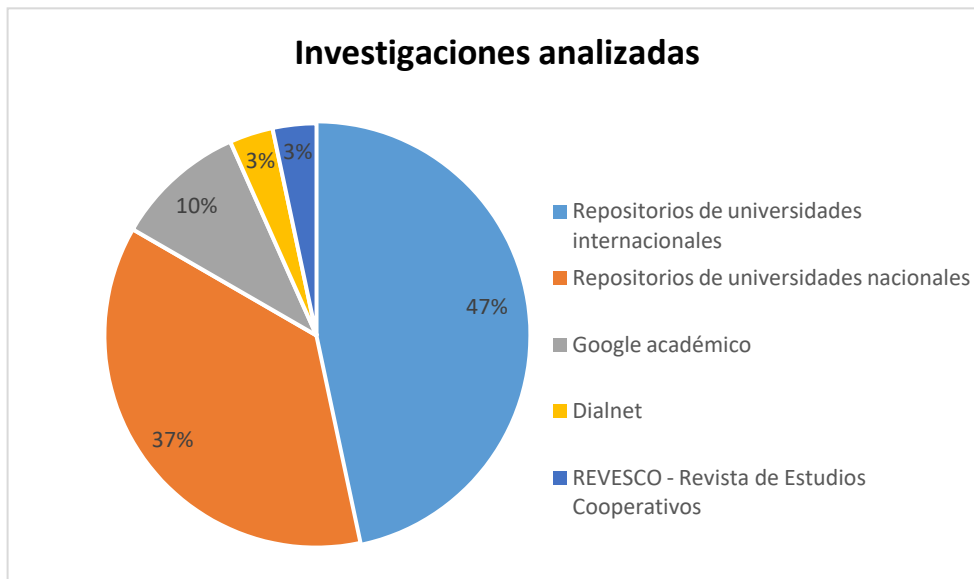


figura 1. Análisis de fuente científica encontradas.

En la figura que se observa que de las 30 investigaciones analizadas el 47% procede de repositorios de universidades internacionales, un 37% de repositorios de universidades nacionales, un 10% de Google académico, mientras que un 3% de la base de datos Dialnet, y de igual manera un 3% de la Revista de Estudios Cooperativos- REVESCO.



figura 2. Análisis de artículos finales después de la revisión

En la figura 2 se aprecia que todas las investigaciones que fueron seleccionadas, es decir el 100%, equivalente a 4 investigaciones, provienen de repositorios nacionales, ello se debería a que dentro de los criterios de inclusión se establecía seleccionar a las investigaciones realizadas en Perú.

Así mismo se presenta a continuación la tabla 2, la cual contiene el nombre de las investigaciones, seleccionadas, así como sus autores y los principales hallazgos de dichas investigaciones, mismos que permitirán establecer conclusiones para el objetivo de la investigación.

Tabla 2. Nombres, autores y resúmenes de las investigaciones

N°	Nombre de la investigación	Autor	Resumen
1	Influencia del uso multired móvil en la bancarización por cobertura del Banco de la Nación en el departamento de Junín 2011 – 2012	Hijar, S.	<p>El impacto significativo en la bancarización de clientes se atribuyó al uso de multired móvil, evidenciado por la realización de 2003 retiros de cuentas de ahorro, 781 depósitos y la entrega de 134 tarjetas de débito durante ese período.</p> <p>En la investigación, se destacó la influencia significativa de multired móvil en la bancarización de usuarios, con 70 giros pagados, 43 giros emitidos y 520 cheques procesados en dicho lapso. La determinación de la correlación positiva sustancial entre la frecuencia de operaciones de multired móvil y el número total de operaciones se llevó a cabo mediante el coeficiente de correlación de Pearson (r).</p>
2	Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusión financiera	Alonso, J. et al.	<p>El acceso a productos del sistema financiero formal se presenta como un desafío, especialmente para la población rural o de bajos ingresos. Basándose en la experiencia exitosa de otros países en desarrollo, en el año 2012 se aprobó la Ley del Dinero Electrónico, cuyo objetivo principal es aumentar los niveles de inclusión financiera. La amplia adopción de la tecnología móvil en el país se posiciona como un canal atractivo para la expansión de servicios financieros, al ser un instrumento accesible y de uso común para la mayoría de la población, con el 75% de los hogares contando con teléfonos celulares (24 millones de líneas en un país de 30 millones de personas), según la ENAHO 2011.</p> <p>Este estudio busca describir el estado actual del desarrollo de la banca móvil y estimar la demanda potencial del canal de banca móvil y del dinero electrónico. Utilizando datos de encuestas, se pretende comprender las características socioeconómicas de los individuos y los factores que influyen en sus preferencias sobre el uso y frecuencia de la banca móvil y servicios relacionados. Al analizar la información mediante diversos filtros y segmentaciones, se observa que, en términos de quintiles</p>

de ingresos, el potencial de desarrollo de la banca móvil promedia alrededor del 40%, medido por la disponibilidad actual de dispositivos celulares en comparación con el acceso actual a servicios bancarios. Las brechas más significativas se encuentran en los quintiles 2 y 3, donde esos potenciales superan el 50%. Al segmentar la información según niveles educativos, se destaca que la brecha más amplia se encuentra en los grupos con educación secundaria, alcanzando aproximadamente el 70%, debido a una combinación de alta penetración de telefonía celular pero limitado acceso al sistema bancario.

Estos resultados anticipan una oportunidad sustancial para el desarrollo de la banca móvil, aprovechando la extensa presencia de dispositivos, significativamente mayor que el acceso actual a la banca. Esto podría ser un mecanismo crucial para brindar acceso al sistema financiero, especialmente para aquellos grupos que actualmente se encuentran excluidos.

---

3	El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de lima metropolitana de los 4 principales bancos del Perú	González, A	<p>Esta investigación se centra en el desarrollo de la banca electrónica y la aceptación por parte de los clientes en Lima Metropolitana de los cuatro principales bancos de Perú. La introducción de tecnología en el sistema bancario ha dado lugar a un nuevo canal de servicio conocido como banca electrónica, que permite a los usuarios realizar transacciones bancarias desde una computadora o teléfono móvil. A pesar de las ventajas significativas que ofrece este nuevo método de interacción con los clientes, aún no ha alcanzado un nivel de aceptación suficiente entre ellos.</p> <p>Este estudio examina las razones fundamentales por las cuales los clientes no se han adaptado completamente a la banca electrónica. Para abordar esta cuestión, se llevó a cabo una revisión bibliográfica para respaldar la investigación, así como el procesamiento de datos recopilados mediante un trabajo de campo, seguido del análisis de los resultados para demostrar la relación entre las variables presentadas.</p> <p>La encuesta se seleccionó como el instrumento de investigación, y se encuestaron 385 clientes de los principales bancos de Lima Metropolitana. Estos clientes respondieron a 13 preguntas formuladas de acuerdo con los objetivos establecidos en este trabajo. La muestra</p>
---	--	-------------	--

---

seleccionada indica que las razones por las cuales los clientes no adoptan la banca electrónica principalmente se deben a la falta de información sobre el servicio disponible. Además, se observa una arraigada cultura bancaria tradicional en la mente de los clientes, que se refiere a la forma habitual en que están acostumbrados a utilizar los servicios bancarios, como acudir a una sucursal o interactuar con un asesor especializado, entre otros. Además, la etapa generacional del cliente también ejerce influencia en este aspecto.

- 
- 4 Las TIC y su influencia en la cobertura de los canales de atención del BCP Agencia Pasco-2018 Yauri, J. & Tomas, F.

La importancia estratégica de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha sido un tema ampliamente discutido en las últimas décadas, ocupando numerosas páginas en revistas y libros. La irrupción de Internet como medio de comunicación ha transformado no solo la relación entre empresas, clientes y proveedores, sino también la dinámica competitiva en varios sectores, lo que requiere una revisión de las estrategias empresariales. Todos los actores involucrados experimentan directamente los impactos de esta nueva tecnología, ya sea a través de cambios en sus prácticas laborales, modificaciones en su capacidad de toma de decisiones o reorganizaciones estructurales inducidas por la implementación de estas tecnologías.

Además, la disponibilidad de canales modernos de atención ha generado una migración significativa de transacciones desde los canales tradicionales. En el último año, se ha observado una disminución del 0.04% en las transacciones realizadas en ventanilla (97,059 transacciones) y una disminución del 38.20% en las transacciones vía banca telefónica (347,748 transacciones). Por otro lado, se han registrado avances notables del 50.7% en las transacciones vía cajeros corresponsales (56 millones de transacciones), del 16.5% en cajeros automáticos (32,9 millones) y del 2.51% en terminales punto de venta (POS) con 3.6 millones de transacciones. Asimismo, se han observado 9.58% de transacciones vía Internet (3.5 millones), 6.56% vía banca electrónica (3.06 millones), 123.43% vía banca celular (526,243 transacciones) y 15.2 millones de transacciones realizadas en otros canales.

A diferencia de otros países, la publicidad bancaria en Perú se caracteriza por su inusual dinamismo, tanto en

narrativas emocionales como en giros inesperados. Por ejemplo, la campaña a largo plazo del BCP, "Ir al BCP sin ir al BCP", utiliza el juego "Ritmo ago-go" para ilustrar diversas formas de acceder al BCP sin estar físicamente presente, ya sea por teléfono, Internet, cajeros, agentes BCP, entre otros. También incorpora la canción y juego infantil "juguemos en el bosque" para mostrar creativamente las diferentes maneras de llegar al BCP sin estar físicamente en sus instalaciones.

A lo largo de esta tesis, se destaca el papel de las TIC y su influencia en la cobertura de los canales de atención del BCP. Se contrastan perspectivas y se plantean nuevas preguntas que deberían ser objeto de investigaciones futuras.

---

Elaboración: propia.

En la tabla 2, tal como se enunció, se presenta la información respecto al nombre autores, y el resumen de las investigaciones, el cual contiene los aspectos más relevantes de ellas, dichas investigaciones corresponden a las seleccionadas a partir de los criterios de inclusión y exclusión, de modo tal que ellas son las que presentan mayor relación con el propósito de la investigación, en ellas se refleja que en su desarrollo abordan con mayor frecuencia aspectos relacionados con la bancarización digital, mientras que no se encuentra de manera específica el análisis de la competitividad en los bancos, sin embargo, en su desarrollo abarcan algunos aspectos que se relacionan en alguna manera con la competitividad de los bancos, aportando de tal manera información relevante que puede ser relacionada con dicha variable y puede alinearse al objetivo perseguido, es por ese motivo que se eligieron, ya que la información que presentan es útil para los fines buscados.

De las 4 investigaciones que fueron seleccionadas se exploran diversos aspectos relacionados con el sistema financiero y la banca en el ámbito peruano. A grandes rasgos,

los temas clave abordados incluyen la bancarización, el desarrollo económico, la competencia bancaria y la introducción de tecnologías financieras, específicamente la banca electrónica y móvil.

En cuanto a la bancarización, se destaca que este fenómeno está estrechamente relacionado con el desarrollo económico. La inclusión en el sistema financiero se percibe como un efecto positivo del crecimiento económico, lo que contribuye a la incorporación de la población en la región de San Martín.

En el ámbito de la competencia bancaria, se subraya el aumento de la competencia en el sector bancario peruano como un elemento que ha favorecido la estabilidad financiera. La entrada de nuevos participantes y la competencia por clientes se percibe como un factor positivo para el sistema bancario en términos de estabilidad.

En cuanto al desarrollo de la banca electrónica, la investigación se centra en la aceptación de esta por parte de los clientes en Lima Metropolitana. Aunque la banca electrónica ofrece beneficios, se señala que aún no ha alcanzado niveles óptimos de aceptación por parte de los usuarios.

Otro aspecto relevante es la influencia significativa de multired móvil en la bancarización, evidenciada a través de un aumento en las operaciones financieras realizadas por los usuarios. Este enfoque destaca el papel de la tecnología móvil en la expansión de servicios financieros a una variedad de usuarios.

Finalmente, se destaca el interés de los investigadores en comprender las variables contemporáneas, como la bancarización digital, especialmente en áreas remotas. La bancarización en estas zonas se considera como un factor positivo para la inclusión social, educando a la población y satisfaciendo la demanda de servicios financieros. En conjunto,

estos textos proporcionan una visión integral de la interconexión entre el desarrollo económico, la competencia en el sector bancario, la adopción de tecnologías financieras y la inclusión social a través de la bancarización en el contexto financiero peruano.



## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La aplicación de una revisión sistemática en la investigación, que abarcó 30 estudios científicos, refleja un enfoque metodológico riguroso. La implementación de criterios de inclusión y exclusión resultó en la selección de 4 investigaciones alineadas con los objetivos de la investigación, asegurando la relevancia y calidad de los estudios seleccionados.

En cuanto a los artículos analizados, se evidencia que la información presentada exhibe diversidad debido a las particularidades de los diferentes sectores considerados. Esta diversidad sugiere que las herramientas y modelos utilizados como estrategias para el desarrollo de los trabajadores se adaptan de manera específica a las características de cada sector.

Se destaca la adaptabilidad de las herramientas y modelos empleados en los artículos, indicando que estas estrategias buscan mejorar el desarrollo del trabajador y son ajustables según el tipo de puesto de trabajo. Esta flexibilidad sugiere la capacidad de personalizar y ajustar las estrategias según las necesidades y particularidades de cada entorno laboral.

Ambos textos enfatizan estrategias destinadas a mejorar el desarrollo de los trabajadores. La revisión sistemática busca identificar estudios que contribuyan a este propósito, mientras que los artículos analizados revelan la aplicación de herramientas y modelos con este mismo fin.

En resumen, la metodología de investigación empleada asegura un enfoque selectivo y sólido en la revisión de la literatura científica. Además, la diversidad en los sectores analizados y la adaptabilidad de herramientas y modelos resaltan la necesidad de estrategias personalizadas para el desarrollo del trabajador en diferentes entornos laborales.

## REFERENCIAS

- Alonso, J., Fernández de Lis, S., López-Moctezuma, C., & Sánchez, R. y. (2013). *Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusión financiera*. BBVA Research. Obtenido de [https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2014/07/WP\\_1324.pdf](https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2014/07/WP_1324.pdf)
- Copa, R. (2017). *Nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet, del Banco de Crédito en Moquegua, 2016*. Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/149>
- García, R. (2015). *Crecimiento Económico y Bancarización en el mercado peruano entre los años 2000 y 2014*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17224>
- Gonzales, A. (2017). *El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales Bancos del Perú*. Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/7a13db70-3bdd-462b-bec3-79cddaf70909>
- Hijar, S. (2014). *Influencia del uso del multired móvil en la bancarización por cobertura del banco de la nación en el departamento de Junín 2011 - 2012*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/2996>
- Ipsos Perú: Solo 4% de población bancarizada en Lima abrió su cuenta BIM. (2016). *Gana Más*. Obtenido de <https://revistaganamas.com.pe/ipsos-peru-solo-4-de-poblacion-bancarizada-en-lima-abrio-su-cuenta-bim/>
- La bancarización en Perú creció un 8% en los últimos seis años. (2019). *Gestión*. Obtenido de <https://archivo.gestion.pe/noticia/319607/bancarizacion-peru-crecio-ultimos-seis->
- Saavedra, D. (2018). *La bancarización y su impacto en el desarrollo económico en la región San Martín*. Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25992/Saavedra\\_ND.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25992/Saavedra_ND.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tomateo, P. (2018). *Competencia y estabilidad bancaria: un análisis para*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12200/TOMATEO\\_CHANG\\_VALERIA\\_COMPETENCIA\\_ESTABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y+](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12200/TOMATEO_CHANG_VALERIA_COMPETENCIA_ESTABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y+)
- Venegas, J. (2018). *Bancarización e inclusión social de la población del distrito de Juan Espinoza Medrano en Apurímac*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9695>



Efecto de la bancarización digital en la competitividad de los bancos.

Yauri, J., & Tomas, F. (2018). *Las tic y su influencia en la cobertura de los canales de atención del BCP agencia Pasco-2018*. Universidad Nacional Daciel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/651>