



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



**BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN
FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO, PUNO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LIZELI LINN APAZA PERALTA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

**BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN
FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO, PUNO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LIZELI LINN APAZA PERALTA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dra. BERTHA BEJAR PARRA

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. ULISES AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:

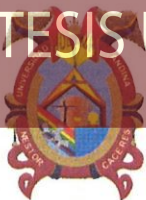
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

ASESOR DE TESIS

:

Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ECONOMÍA SECTORIAL – P16

**RESOLUCIÓN N° 609-2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 17 de setiembre del 2024

VISTOS: El Oficio No 073-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 17 de setiembre del 2024, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y El Expediente N° CU – 11720 presentado por el (la) Bachiller: **APAZA PERALTA LIZELI LINN**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2023** conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **APAZA PERALTA LIZELI LINN** jurado de la Tesis titulada: **BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2023**, para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente : Dra. BERTHA BEJAR PARRA
1er Miembro : Dr. ULISES AGUILAR PINTO
2do Miembro : Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Asesor : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar : Salón de Grados de la FCCF
Fecha : MIÉRCOLES, 25 de setiembre del 2024
Hora : 10:30 a.m.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 305-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 31 de julio del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-6373 de fecha 29 de mayo del 2024, del **Bach. APAZA PERALTA LIZELI LINN**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Economía y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **APAZA PERALTA LIZELI LINN**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2023**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N°067-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro la propuesta del (a) ASESOR (a) Dra. **YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: **BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **APAZA PERALTA LIZELI LINN**, para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"


Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



RESOLUCIÓN N° 067 - 2024-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 06 de mayo del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-3415 de fecha 11 de abril del 2024, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Economía y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **APAZA PERALTA LIZELI LINN**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2023**, conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales, corroboro la propuesta del (a) ASESOR (a) Dra. **YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **APAZA PERALTA LIZELI LINN**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RECONOCER como ASESOR(a) al (a): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|------|
| 1 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 8% |
| 2 | repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet | 4% |
| 3 | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante | 1 % |
| 4 | repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 5 | Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante | 1 % |
| 6 | repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 7 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 8 | transparencia.unap.edu.pe | |



Metadatos Complementarios

| BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2023 | |
|---|---|
| Datos de autor | |
| Nombres y apellidos | LIZELI LINN APAZA PERALTA |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 75348815 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0007-4690-1321 |
| Datos de asesor | |
| Nombres y apellidos | YUDY HUACANI SUCASACA |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 40673820 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0008-3275-5586 |
| Datos del jurado | |
| Presidente del jurado | |
| Nombres y apellidos | BERTHA BEJAR PARRA |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02387777 |
| Miembro del jurado 1 | |
| Nombres y apellidos | ULISES AGUILAR PINTO |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02295853 |
| Miembro del jurado 2 | |
| Nombres y apellidos | CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 01213364 |



| Datos de investigación | |
|--|--|
| Línea de investigación | Economía Sectorial – P16 |
| Grupo de investigación | No aplica. |
| Agencia de financiamiento | Sin financiamiento |
| Ubicación geográfica de la investigación | País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Latitud: -15.82435° Longitud: -70.01573° https://maps.app.goo.gl/h4V5HYaxTX7j8xVa6 |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | 2023 |
| URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería | Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01 |

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELAZQUEZ"

Dra. Yudy Huacari Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Lizeli Linn Apaza Peralta, identificado con DNI Nro. 75348815, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

Economía y Negocios Internacionales

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

"BANCA DIGITAL Y SU RELACION CON LA INCLUSION FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO | PUNO 2023"

Asesorado por: Dra. Yody Huacani Susacaca

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 18 de Octubre del 2024


Firma del Asesor


Firma del Estudiante


Huella



DEDICATORIA

A Dios, mi principal guía en la vida, a mis padres, hermanos y amigos por su apoyo incondicional durante mi formación académica, inculcándome valores de compromiso y superación que me motivaron a persistir en mi camino universitario.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por ser un gran respaldo en mi desarrollo educativo, ya que me han inculcado valores, principios, perseverancia y constancia de forma desinteresada y llena de amor. Un plan estructurado con directrices, sugerencias y un poco de margen de maniobra, orientado hacia la realización de mis metas.



RESUMEN

La banca digital en los últimos años ha resultado ser una de las temáticas más desarrolladas por las entidades bancarias y financieras a nivel mundial en general; y a nivel local en particular; y esta a su vez se presenta como una opción que permita medir que tanto la población accede y usa los productos financieros; es así que, la investigación pretende establecer la asociación de la banca digital y la inclusión financiera en la ciudad de Puno. El modelo se desarrolla mediante un análisis cuantitativo utilizando referencias numéricas de incidencia descriptiva, correlacional y de diseño no experimental cuyas variables se examinan sin que el investigador las manipule. La muestra considerada es de 403 estudiantes quienes respondieron un cuestionario con 41 ítems, el mismo que fue analizado con el software estadístico SPSS. En la fiabilidad se estableció 0.936 para ambas variables. Por otro lado, el estudio revela la asociación positiva considerable de 0.622** entre la banca digital y la inclusión financiera en la población en la ciudad de Puno; así mismo, los factores de la banca digital presentan una relación positiva considerable con la inclusión financiera.

Palabras clave: Banca digital, inclusión financiera, internet y celular



ABSTRACT

Digital banking in recent years has turned out to be one of the most developed topics by banking and financial entities worldwide in general; and at the local level in particular; and this in turn is presented as an option that allows measuring how much the population accesses and uses financial products; Thus, the research aims to establish the association of digital banking and financial inclusion in the city of Puno. The model is developed through a quantitative analysis using numerical references of descriptive, correlational incidence and non-experimental design whose variables are examined without the researcher manipulating them. The sample considered is 403 students who answered a questionnaire with 41 items, which was analyzed with the SPSS statistical software. The reliability was established at 0.936 for both variables. On the other hand, the study reveals the considerable positive association of 0.622** between digital banking and financial inclusion in the population in the city of Puno; Likewise, digital banking factors present a considerable positive relationship with financial inclusion.

Keywords: Digital banking, financial inclusion, internet and cell phone.



ÍNDICE GENERAL

| | |
|-------------------------|-----|
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| RESUMEN..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| ÍNDICE GENERAL..... | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xi |
| INTRODUCCIÓN | xii |

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|---|---|
| 1.1. Descripción del problema..... | 1 |
| 1.2. Formulación del problema | 4 |
| 1.2.1. Pregunta general..... | 4 |
| 1.2.2. Preguntas específicas..... | 4 |
| 1.3. Objetivo general y específicos..... | 4 |
| 1.3.1. Objetivo general | 4 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 4 |
| 1.4. Justificación | 5 |
| 1.4.1. Justificación teórica..... | 5 |
| 1.4.2. Justificación metodológica | 5 |
| 1.4.3. Justificación práctica | 6 |
| 1.4.4. Justificación social | 6 |
| 1.5. Limitaciones de la investigación | 7 |



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes del estudio 8
 - 2.1.1. Antecedentes internacionales..... 8
 - 2.1.2. Antecedentes nacionales 10
- 2.2. Bases teóricas 13
 - 2.2.1. Banca digital..... 13
 - 2.2.1.1. Dimensiones e indicadores de banca digital 18
 - 2.2.2. Inclusión Financiera 27
 - 2.2.2.1. Dimensiones e indicadores de inclusión financiera 31
- 2.3. Estado del arte..... 39
- 2.4. Hipótesis 46
 - 2.4.1. Hipótesis general 46
 - 2.4.2. Hipótesis específicas 46
- 2.5. Variables del estudio 47
 - 2.5.1. Definición conceptual 47
 - 2.5.2. Definición operacional..... 47
 - 2.5.3. Operacionalización de la variable 48

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

- 3.1. Tipo y nivel de investigación..... 49
 - 3.1.1. Tipo de investigación 49
 - 3.1.2. Nivel de investigación 50
 - 3.1.3. Diseño metodológico de la investigación..... 50
- 3.2. Población y muestra 51



| | |
|--|----|
| 3.2.1. Población..... | 51 |
| 3.2.2. Muestra | 54 |
| 3.3. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos..... | 54 |
| 3.3.1. Técnicas de recolección de datos..... | 54 |
| 3.3.2. Instrumentos de recolección de datos | 55 |
| 3.3.3. Fuentes de recolección de datos | 55 |
| CAPÍTULO IV | |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | |
| 4.1. Resultados de validación y confiabilidad..... | 57 |
| 4.1.1. Validación del instrumento | 57 |
| 4.1.2. Confiabilidad del instrumento..... | 58 |
| 4.2. Resultados de variable de control | 59 |
| 4.3. Prueba de normalidad | 61 |
| 4.4. Contraste de las hipótesis | 61 |
| 4.4.1. Contrastación de la hipótesis general..... | 61 |
| 4.4.2. Contrastación de la hipótesis específica 1 | 62 |
| 4.4.3. Contrastación de la hipótesis específica 2..... | 63 |
| 4.4.4. Contrastación de la hipótesis específica 3..... | 64 |
| 4.5. Discusión | 65 |
| CONCLUSIONES..... | 68 |
| RECOMENDACIONES | 70 |
| BIBLIOGRAFÍA | 72 |
| ANEXOS..... | 77 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable | 48 |
| Tabla 2 Estudiantes matriculados en Pregrado I - 2023..... | 52 |
| Tabla 3 Validación de expertos..... | 57 |
| Tabla 4 Valores del alfa de Cronbach..... | 58 |
| Tabla 5 Alfa de Cronbach | 58 |
| Tabla 6 Resultados de variable de control - Sexo | 59 |
| Tabla 7 Resultado de variable de control - Edad..... | 60 |
| Tabla 8 Prueba de normalidad..... | 61 |
| Tabla 9 Contraste de hipótesis banca digital | 62 |
| Tabla 10 Contraste de hipótesis inclusión financiera | 63 |
| Tabla 11 Contraste de hipótesis específica 2 banca digital..... | 64 |
| Tabla 12 Contraste de hipótesis específica 2 inclusión financiera | 65 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Dimensiones de la banca digital | 19 |
| Figura 2 Dimensiones de la inclusión financiera..... | 32 |
| Figura 3 Resultado de variable de control - Sexo..... | 59 |
| Figura 4 Resultado de variable de control - Edad | 60 |



INTRODUCCIÓN

Durante los últimos diez años, la economía peruana ha experimentado un crecimiento constante, excepto en 2020 debido a la pandemia, y ha visto un aumento significativo en su sistema financiero, con un PBI promedio de 4%, posicionándolo como líder regional según el BCRP (2021). Según la SBS del año 2021, hay un total de 37 entidades que ofrecen servicios financieros, siendo principalmente bancos, financieras, cajas y edpymes.

Igualmente, la accesibilidad a servicios financieros es un reto para la población, especialmente para los grupos de bajos ingresos, lo que es una prioridad para la SBS. El ente regulador se enfrenta al desafío de crear incentivos nuevos para que las instituciones financieras incluyan de manera responsable a la población, generando mercados con productos adecuados a las necesidades de las personas y con una conducta apropiada.

En cuanto a la banca digital, la crisis sanitaria ha impulsado cambios significativos en el uso de tecnologías para satisfacer las necesidades de la población sin requerir presencia física. Las entidades financieras están aprovechando esta transformación digital para expandir sus productos financieros a través de redes de atención en plataformas digitales en lugar de establecimientos físicos.

Así, el estudio se organiza en cinco capítulos que siguen un procedimiento con un marco conceptual, metodológico y estadístico que cumplen con los estándares académicos y profesionales.

En el primer capítulo se presenta un resumen del problema a investigar,



junto con los objetivos a cumplir, la justificación de las acciones y las dificultades encontradas durante la investigación. El segundo capítulo expone la base teórica respaldada por investigaciones previas, explica los modelos teóricos que apoyan las variables, dimensiones e indicadores, incluye el estado actual del conocimiento, las hipótesis a probar y las definiciones relevantes para las variables. En el tercer capítulo se presenta el procedimiento, la población estudiada, la muestra, la metodología y el cuestionario usado para recolectar los datos. En el cuarto capítulo se aborda la confiabilidad del instrumento, se detallan los resultados de las variables de control y la estadística inferencial. El quinto capítulo se centra en comparar los resultados con investigaciones previas. Luego se exponen las principales ideas de los resultados, las sugerencias, los apéndices y la fuente bibliográfica adecuada.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

A nivel Latinoamérica, de los países que ha tenido grandes cambios es Perú que mayor crecimiento ha ostentado en los últimos años, esto se fundamenta en el informe económico emitido por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020), donde se evidencia un incremento del 4.5% al 2019 en referencia a la década pasada y 3.2% considerando únicamente los últimos cinco años desde el 2014. Por ende, la bancarización ha experimentado un alza en la misma medida, ya que, la ley obliga tanto a las personas naturales como jurídicas a realizar todas sus operaciones financieras dentro del sistema con la finalidad de evitar transacciones irregulares e incluso delictivas.

Si bien este proceso venía en ascenso, la pandemia fue un factor indispensable para establecer su consolidación, puesto que, durante la paralización de todo el nivel productivo mundial, así como, la implementación del distanciamiento que tuvo como principal objetivo resguardar el bienestar a través del impedimento en la interacción social, no se podía emplear dinero en efectivo y las personas con la ayuda de sus teléfonos móviles se unían a la



transformación digital en términos de realizar sus transacciones por medio de la marcación de un botón. Además, esto representó para las instituciones financieras una disminución en el gasto de oficinas físicas por lo que aunaron los esfuerzos para hacer más didáctica de las nuevas experiencias en la banca digital y para un mayor dinamismo para los usuarios. Cabe señalar que, según las cifras emitidas por el Banco Mundial (2022) un 76 % de los adultos en todo el mundo cuentan con una cuenta bancaria y el 63% de los usuarios acceden a los servicios bancarios a través de la banca móvil, siendo así que, el móvil superó a los ordenadores como medio para acceder a la banca en línea.

Específicamente, COMEXPERÚ (2022) señala que, el Perú se encuentra en los niveles más bajos de bancarización a nivel mundial, siendo que, solo un 57,5% tienen una cuenta bancaria, un 49,14% hizo o recibió un pago digital y un 34% de los adultos tienen una cuenta de dinero móvil. En cuanto a los estudiantes de universidades presentan un nivel bajo de conocimientos financieros por lo cual es necesario implementar programas de educación financiera en las universidades.

No obstante, la banca digital se implementó en dos aspectos básicos la banca móvil y las plataformas web siendo el propósito principal brindar a los usuarios mejores alternativas de productos financieros, de tal manera que, no se encuentren en la necesidad de salir de su casa para hacer una operación que involucre el manejo de dinero. Su apogeo se demuestra claramente en la necesidad de implementar dentro del servicio tecnológico el 5G como por parte de las gestiones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones con la finalidad de incluir un ancho de banda mayor y mejorar las redes móviles. De la misma manera, en las entidades financieras las cifras han presentado un alza sustancial



en el uso de la banca por internet con un total de seis millones entre las edades de 18 a 70 años (Vargas, 2021).

Sin embargo, pese a las grandes ventajas que representa la bancarización, existe una gran parte de la ciudadanía que no forma parte de las actividades que presenta el sistema financiero debido al desconocimiento y la poca difusión de información, así como la desactualización ocasionado por las nuevas investigaciones y estudios relacionados, esto aunado con el avance de la tecnología e implementación de la banca digital, lo cual trae en consecuencia el temor a ser víctima de un fraude por parte de personas inescrupulosas, entre otras inseguridades.

Específicamente, Puno es una de las regiones con menor inclusión financiera en el país según el Institut de Publique Sondage d'Opinion Secteur, (2022). Además, presenta menor disponibilidad de red atencional, infraestructura de puntos y canales de atención, acceso a oficinas del sistema financiero, ATMs, cajeros y número de tarjetas, por ende, solo tiene un 28.8% de inclusión en comparación con otras regiones. En este sentido la banca digital es una puerta para que más personas accedan a los servicios financieros fácilmente y se incremente la inclusión financiera.

Todo ello sin considerar que, al ser Perú un país en vías de desarrollo es la población quien debe incorporarse a los servicios digitales y comprender la importancia para que el país pueda potenciar su crecimiento teniendo en cuenta que el sistema financiero es la base o cimiento de la promoción del ahorro e inversión.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre banca digital y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cuál es la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023?

¿Cuál es la relación entre la banca por internet y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023?

¿Cuál es la relación entre las apps de transferencias de dinero y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023?

1.3. Objetivo general y específicos

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación entre banca digital y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Estimar es la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

Precisar es la relación entre la banca por internet y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

Evaluar es la relación entre las apps de transferencias de dinero y la



inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

Con lo anteriormente descrito, en el presente estudio es explicada mediante una justificación teórica, debido a que, aportará conocimiento novedoso acerca de banca digital y la inclusión financiera con respecto a su relación y desarrollo dentro del contexto social peruano y post pandemia, teniendo en cuenta su reciente afianzamiento como disciplina por la incorporación que se ha generado a raíz de su empleo en la ejecución de transacciones comunes, siendo la principal consecuencia del aceleramiento en la globalización. Cabe señalar que, existen estudios basados en esta perspectiva, pero en un entorno diferente, principalmente enfocado en medio europeos y norteamericanos, en los cuales la aplicación tecnológica presenta muy pocas brechas que impidan a la población acceder a recursos digitales para la ejecución de sus transacciones financieras.

En esa línea, los hallazgos que se obtengan de la investigación serán un medio para que poder realizar el planteamiento de estrategias en pro de lograr consolidar la bancarización en el Perú y obtener un mayor crecimiento económico que permita acrecentar el bienestar en todos los niveles de la ciudadanía, es decir, implementación de nuevos centros de salud, instituciones educativas, etc.

1.4.2. Justificación metodológica

De otro lado, el estudio también contara con una justificación metodológica,



ya que, la herramienta considerada para ejecutar las encuestas y obtener los datos estadísticos que evidencien la relación entre las variables será adaptado a un contexto social y cultural del país para que la información sea certera y eficiente.

1.4.3. Justificación práctica

Así mismo, con relación a esta justificación es fundamental señalar que, los resultados divididos por variables y dimensiones permitirán determinar el grado de relación entre las mismas, lo cual, denota los aspectos favorables y desfavorables que generó la pandemia dentro de su desarrollo. Esto considerando la importancia de banca digital para el incremento del uso en el sistema financiero y por ende el nivel de ahorro, dinero indispensable para una eficiente circulación y flujo de capital dentro de la economía, por ejemplo, al minimizar las actividades primordiales de la ciudadanía.

1.4.4. Justificación social

Y, con respecto a la justificación social, la investigación se enfoca en un entorno donde no existe un gran porcentaje de inclusión financiera, por ende, la población no tiene conocimiento sobre el manejo monetario ni maneja los productos financieros que son indispensables para el desempeño de los proyectos, satisfacción de necesidades, desarrollo del país, etc. En ello se basa el razonamiento de este estudio, ya que, se brindará un punto de referencia para futuros investigadores que pretendan abordar con mayor amplitud este tema considerando que la problemática es latente e importante para nuestra sociedad. De manera paralela permitirá formar parte de las bases teóricas que ayuden a



infundir este elemento desde el colegio, lo que permitirá que todos los niños en el futuro puedan desenvolverse con total facilidad siendo que de los 32 millones de ciudadanos que hay en el Perú solo 6 millones utiliza banca digital (Ipsos, 2021); y en educación financiera a partir de los 18 a más de 40 años solo el 37.26% tienen información financiera.

1.5. Limitaciones de la investigación

Dentro de la presente investigación existen dos principales limitaciones que tiene un gran impacto en la investigación, la cual son desfavorables ya que, al no contar con información, temas como la que se busca conocer y dar resultados, no se dan por lo que las dificultades de que hacer frente a ellas es nula y no hay mejoras ni soluciones. Por una parte, la información dada para la ejecución del cuestionario, ya que la participación de la ciudadanía es mínima con los investigadores, debido a la falta de tiempo, temor a brindar información personal, entre otros. Por otra parte, en un principio se pretendía establecer la investigación en una entidad financiera, sin embargo, los encargados no nos brindaron la posibilidad de realizarlo ahí por evitar brindar datos delicados. que involucren alguna consecuencia negativa para la institución.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Diener y Spacek (2021) en su artículo "Digital Transformation in Banking: A Managerial Perspective on Barriers to Change", cada método que está dándose debe estar orientado en la nuevas transformaciones digitales, ello no solo está enfocado para los clientes sino para las mismas empresas, de acuerdo a las nuevas investigaciones que estudiaron y analizaron ello con el apoyo de los bancos alemanes concluyeron que la administración, las estrategias, tanto clientes como colaboradores (estas secciones, áreas y persona) tiene un alto índice de estar involucrado con las nueva transformación digital, de acuerdo a las dificultades o problemas que se les presentan son en las secciones de conocimiento, productos o servicios del mercado y las intervenciones no son favorables con los trabajadores ni los clientes.

Siano et al. (2020) en su artículo "Banca móvil: una solución innovadora para aumentar la inclusión financiera en los países del África", el objetivo es examinar las nuevas formas para la inclusión financiera ello aplicado en los móviles bancarios de las dificultades que presenta y dar solución frente a ellas, que exista mayor índice de integración y participación. El método aplicado es la



meta-síntesis cualitativa (SGC), la información recopilada y estudios realizados por el Banco Central de Nigeria brindan la herramienta analítica para una mejor comprensión de lo que se desea estudiar. Los resultados arrojaron tres datos, primero, accesibilidad e información rápida de cada uno de sus transacciones y movimientos, segundo, seguridad de utilizar la aplicación bancaria y tercero, nuevas modalidades.

García (2021) elaboró (Cornejo y otros, 2018) (Diener & Miroslav, 2021) el artículo titulado "Las Fintech y la inclusión financiera en la era digital: El impacto en la reducción de la pobreza y la informalidad en el Perú". La presente investigación se opta por un enfoque cuantitativo con un nivel explicativo, indica y llegan a la conclusión que a nueva era de la tecnología tienen un gran impacto en la sociedad, más aún que tiene una gran facilidad y accesibilidad, con la nueva introducción en las entidades financieras permite que no usen efectivo sino realizar sus operaciones virtualmente (aplicación de las tarjetas de débito, crédito, entre otros métodos)

Carballo & Dalle (2019) elaboraron el artículo titulado "Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú". La investigación tiene un enfoque exploratorio-descriptivo, los resultados que se obtuvo es que tanto como Chile, México y Perú tiene un impacto con respecto a Fintech, ya que permite la inclusión financiera en la población y no solo está involucrado el sector privado sino el público, es decir que existe accesibilidad para los dos entornos, la capacidad de formar parte de estas modalidades, no hay exclusiones, de que ambas partes puedan trabajar juntos y así lograr mayores o mejores resultados de lo esperado. Conforme al artículo, lo que brinda a la tesis de cuál es la importancia de Fintech en cada país mencionado anteriormente de que cada uno



de ellos muestren resultados positivos ante la aplicación de la inclusión financiera y social. Cabe mencionar que las dificultades que tiene Perú con respecto a la banca tradicional, Fintech ve que aún tiene oportunidad de salir de esta modalidad y aplique los nuevos enfoques que esta proporciona.

Mardiana & Herlindawati (2020) elaboraron el artículo titulado "The contribution of financial technology in increasing society's financial inclusions in the industrial era 4.0", puesto que la finalidad del estudio es mencionar cuales fueron las aportaciones de Fintech, enfocado en la mejora de la inclusión financiera pública en la era industrial 4.0. la investigación tiene un enfoque descriptivo es así que se llega a la conclusión de que Fintech es fundamental e importante en los ámbitos financieros, porque es más accesible ante las operaciones que los indonesios, se verifica que la gran mayoría de estas transacciones no serían presenciales, por lo que les ahorra tiempo y seguridad de no acercarse a las entidades financieras, de que todos formen parte de esta modalidad, tanto las empresas o entidades financieras con la unión de Fintech tienen la capacidad de darle un mayor valor a los servicios financieros y que en cada actualización (era industrial 4.0) que se haga los indonesio estén al tanto de ello.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Perez (2022) en su tesis nombrada "La banca digital y su influencia en el desarrollo de inclusión financiera en el sector bancario en el Perú, 2020", tiene la finalidad de precisar de cual es la influencia de la banca digital en el desemeño de la incluion financiera dado en el secto fiannciero en el Perú del 2020. La metodología que se ejecuta es descriptiva transversal, la muestra fue dada por



el ámbito financiero de Perú del 2020 de los servicios financieros digitales, la muestra que se utiliza es por conveniencia, por la información que se obtuvo de las memorias anuales de las entidades financieras específicamente de los bancos en el Perú del 2020. Conforme a los resultados, indica que Perú está en la capacidad de tener una buena educación financiera, la población cada día aplica los canales digitales de su entidad financiera de preferencia, por lo que muestra que en cada oportunidad la digitalización está ascendiendo cada día más y más, de cada persona está haciendo uso, no solo los jóvenes sino que los adultos mayores están mostrando interés por la nueva forma más accesible frente a pagar, comprar, entre otros aspectos con normalidad, y esto hace correr de voz en voz, lo cual hace llegar cada rincón del país.

Cosme & Leiva (2022) en su investigación denominada "Las fintech y la inclusión financiera de los millennials de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de COVID-19, 2019", tiene el objetivo de determinar el vínculo que existe entre FinTech y la inclusión financiera de los Millennials dado en la provincia de Huancayo durante la pandemia del covid-19, 2021, en el estudio se hace uso del método de alcance correlacional con un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transeccional correlacional, fue realizada con una muestra 307 personas pero referido a los millennials, la tabulación que se ejecutó con el programa SPSS V.26, la cual se obtuvo que el 0.759, de acuerdo a las interpretaciones que se da mencionan que es positiva ello relacionado con Fintech y la inclusión financiera, dado en el departamento de Huancayo, de allí se obtuvo los resultados y conclusiones pero se dio durante la pandemia del covid 19 del 2021.

Bornas (2019) el estudio realizado se da en los países de Perú y Colombia,



de que si es fundamental el cómo se involucra la billetera virtual, si esta es positiva o negativa, en este caso arroja que son positivas pero el que tiene un mayor impacto es Colombia a comparación de Perú que no tiene la misma expectativa. Los resultados se obtuvieron aplicando o uso de la Matriz Newey-West en la que se plasma o la ejecución de la fórmula de los mínimos cuadrados.

Mendoza (2020) en su tesis denominada "Experiencia del usuario: Factores que influyen en la satisfacción hacia los servicios de la banca digital en el Perú", de acuerdo a los resultados se obtuvo tres, primero, que existe confianza y que el cliente tenga la seguridad de la que se brinda del uno al otro, segundo, la información que se brinda al cliente debe ser accesible y comprensible y tercero, debe estar en la capacidad de ser eficiente, rápida y comprensible ello dado al inicio y cierre de la aplicación. Cada información que se brinde debe tener coherencia y ser específico para que el cliente logre entender y acceder a realizar sus actividades con normalidad, es así como se lograra la satisfacción del cliente.

Ames (2018) en su investigación denominada "Las FinTech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017)". El método que es ejecutada es de alcance correlacional y descriptivo, muestra resultados frente a las incidencias de la inclusión financiera en el Perú, es decir dar un mejor uso de los servicios y productos que proporcionar las entidades financieras es así que al tener un mayor uso, existe mayor accesibilidad y aplicación de ella, es decir que no solo utilicen un solo canal sino varios, que existen distintas formas por ejemplo a la hora de pagar un servicio sino varios.

2.1.3. Antecedentes locales

Juli (2024) en su tesis denominada "La banca móvil y su relación con la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano



Puno, Periodo 2022” . El método que ejecuta es tipo cuantitativo con diseño transversal no experimental dando a conocer que existe una correlación positiva moderada entre las variables, por ende, cuando existe un incremento o disminución de una de las variables sucede lo mismo con la otra. Por ende, es fundamental que, se unan esfuerzos con las entidades financieras para incentivar el uso de los aplicativos móviles de pago y por este medio lograr una fácil bancarización de este sector de la población.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Banca digital

La primera variable a ser enfocada en el presente estudio sobre la banca digital, enmarcada en la definición siguiente es la innovación en los servicios financieros para clientes y clientes comerciales en torno a dispositivos móviles, digital, inteligencia artificial y estrategias de pago, regtech, datos, blockchain, API, canales de distribución y tecnología (Nguyen, 2020).

De acuerdo con esto, es inevitable inferir según Valle (2020) que las entidades financieras al dar a conocer sus servicios y productos cada vez son más concurridas a su aplicación, cada día se van uniendo, por lo que este no tiene un límite de aplicación, sino que este es amplio a todos sus accesos, pero es necesario mencionar que en situaciones y circunstancias cada innovación que se da frente a sus servicios y productos, a los clientes se les dificulta hacer uso de las nuevas actualizaciones. También, al realizar cada innovación en lo que brindan, rescatan cada información que obtienen ello por las continuas investigaciones de que es lo que necesita el cliente, de buscar lo esencial y ejecutarlo, es decir satisfacer sus necesidades no solo de un cliente sino de



todos y no solo de quienes pertenecen a la entidad financiera sino de las demás poblaciones para que este forme parte de ella ya que si cumple con lo que necesita, cabe mencionar que no solo es mediante el internet sino de lo convencional, ya que algunas persona o un porcentaje aun no hace uso del internet por lo que aún hay necesidades que se debe cumplir.

La investigación realizada en Perú por The Economist Intelligence (2018) de acuerdo a los estudios dados fue ubicado en el segundo puesto con los puntajes de 78 de 100 está por debajo del país de Colombia ya que es considerado como líder de acuerdo a que busca la inclusión financiera, también, Ipsos Apoyo (2019) ejecuto una investigación dada para la población de las edades de 18 a 70 años ello en el ámbito urbano para conocer el índice de la bancarización y contando con 41% ello para el ámbito de las personas adultas que tiene un vínculo o tiene el conocimiento de las entidades financieras como cajas, bancos, entre otros.

Para obtener mejores resultado, procede a realizar una investigación de cómo la población hace uso y como de los servicios y producto, por lo que se hace una muestra de 1000 personas ello dado entre hombres y mujeres de las edades de 18 a 70 años que pertenecen a bancos, cajas, cooperativas, entre otros, en las fechas de abril y mayo del año 2018, es así que se obtiene resultados de que para el área de cajeros automáticos da con 76%, para la ventanilla o plataforma con 59%, los agentes autorizados con 39%, banca por internet con 12% y banca móvil con 6%, es decir lo último mencionado da porcentajes mínimos a comparación de los cajeros automáticos o ventanilla, que es un ámbito no tan concurrido, la población opta por ir presencial que virtual.

De acuerdo a las personas que realizan operaciones bancarias son mínima



con respecto a otros países que cuenta con un 90%, es decir que no solo en Perú existe la informalidad sino Latinoamérica (no en todos los países sino algunos), ya que aun la población hace uso del efectivo y cada vez la criminalidad aumenta por lo que los asaltos son constantes pero las entidades financieras están luchando en contrarrestar estas dificultades y que la ciudadanía haga uso de la tecnología, así también son víctimas que los asaltantes busquen nuevas modalidades de robo y la entidad financiera busca soluciones para que la banca móvil no permite tener acceso a otras personas que no sea el cliente.

De ello, se desprenden dos principales teorías, la primera se enfoca en la banca digital desde las finanzas tecnológicas o también denominado FinTech, siendo que esto evidenciado desde una perspectiva de inversión es sumamente relevante para mitigar el riesgo. Por esta razón, se comprende la necesidad de integrar a todas las organizaciones dentro de un contexto cooperativo para que cada una pueda obtener una ventaja que favorezca el desarrollo de su actividad económica, así como formular estrategias de solución en la cual los principales beneficiados sean los clientes. Partiendo de esta contextualización, FinTech es la interconexión de las finanzas con la tecnología, tomando de ello sus componentes y características para facilitar el proceso de realización de transacciones de esta manera se incentiva al cliente a ahorrar en el sistema bancario (González et al., 2018).

Cabe mencionar, que la elaboración de esta teoría se desarrolló por la ejecución de una infraestructura equipada por elementos digitales que permitieron al usuario hacer más placentera su experiencia, así se genera la transformación de la banca tradicional a la era tecnológica, donde solo es necesario portar un teléfono para realizar cualquier movimiento dinerario, no



obstante, en este afán las entidades financieras deben buscar la perfección para alcanzar el cumplimiento de los requerimientos que solicitan los agentes receptor del beneficio, ya que, un mínimo indicio de incertidumbre puede ocasionar su ineficiencia y desuso. En ese sentido, uno de los principales retos es establecer una conectividad segura para el cliente donde su acceso sea sencillo y además utilitario.

Por otra parte, la segunda teoría se sustenta en que, la banca digital está dividida por dos tipos de personas por alienígenas digitales y nativos digitales, es decir en el primer aspecto se menciona que son aquellas personas con capacidad de tener un mejor desempeño y desenvolvimiento en el manejo de las herramientas tecnologías o también denominadas digitales, es decir, todas sus actividades son realizadas mediante su empleo, por ejemplo, al realizar los pagos, compras, entre otros, solo usando su móvil. En cambio, en los nativos digitales solo es parte de su vida, es decir es una aplicación que si lo utiliza no lo hará diario sino de vez en cuando (Skinner, 2014).

Entonces la banca digital lo que desea es que el nativo digital se convierta en un alienígena digital para que este use las plataformas digitales y no tener que continuar en el siglo 20, ya que, esta variable está constituida por capas, y actualmente solo utilizan un solo canal cuando se debería utilizar varios canales multifuncionales, para no continuar con una distribución física sino electrónica para ampliar en todos los ámbitos y potencialidades a la banca digital, de esta manera las personas sean parte de este cambio hacia una era digital, ser un mundo con dinamismo que cuente con la participación de todos, ya que al involucrarse todos permite que las entidades financieras continúen buscando nuevas formas de agilizar los procesos transaccionales, sin tener que estar



presencialmente sino hacer uso de las plataformas digitales (Skinner, 2014).

Cada día es un nuevo reto para la banca digital ya que la población tiene siempre una nueva necesidad que la banca debe de satisfacer y no solo por tiempos en específicos sino en cualquier día, hora (las 24 horas del día), que debe estar al tanto, y que la banca debe estar presente frente a lo que desee el cliente mediante asesorías, tutorial, pasos de cómo debe el cliente acceder al servicio y producto, cabe mencionar que si la población o el cliente no tiene el conocimiento de como acceder no intentara pertenecer a esta nueva modalidad y continuara con lo convencional que es acercarse a la misma entidad financiera.

Es necesario mencionar que al pertenecer a esta nueva globalización de la transformación digital ello enfocado para el ámbito financiero está ascendiendo constantemente ya que aumenta con 25% pero ello no está invertido en la infraestructura sino en lo digital, así también cuenta con 141% del promedio mensual de miles de operaciones de 11.311 en el año 2016 a comparación del año 2019 que incrementa con 27.245, otro promedio importante es de 6.347 dado en los pagos de la banca digital según el BCR. (Castillo, 2019).

Es así que lo antes mencionado, indica que la transformación digital está teniendo un gran impacto en la población o ciudadanía, de que están tomando cada día interés de formar parte de esta nueva modalidad que va en beneficio no solo de las entidades bancarias sino de los usuarios y de que juntos puedan obtener mejores resultados frente a las actividades que este desee realizar, en otras palabras es un cana de atención al cliente al instante es decir virtual y no presencial simplificando las situaciones que el usuario debe pasar para llegar a la entidad física, pero a su vez la banca pasa por dificultades constates pero las solucionan gracias a la tecnología, de que tiene la accesibilidad y rapidez de



buscar alguna solución al instante, también depende de la capacidad que brinda o que es capaz de hacer frente a ello, es así que si se cumple con la satisfacción de cada necesidad, por lo que las percepciones negativas cada vez son menores.

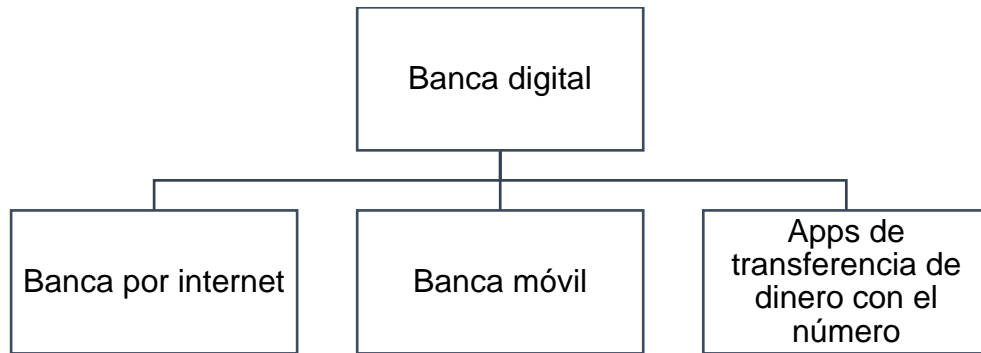
Es así que cada vez la relación entre las entidades financieras y los usuarios o clientes, se fortalece, es decir de que existe una mayor confianza de que tanto la entidad brinda seguridad y el cliente haga uso de la banca con total normalidad, es así que lo convencional se deja de aplicar o ejercer sus operaciones presenciales, como menciona (Manzano, 2021), que los clientes perciben que la banca otorga distintas modalidades de acceso, que no es necesario acercarse a las entidades financieras, no esperar un largo tiempo y las colas, soportar el clima en la que se encuentren, la banca permite entera disponibilidad en cualquier horario y acceder a cualquier actividad que el usuario necesite.

2.2.1.1. Dimensiones e indicadores de banca digital

Para ello, es preciso analizar las dimensiones de la banca digital, ya que, según SBS (2020) son cinco dimensiones: (1) banca móvil, (2) banca por internet, (3) apps de transferencia de dinero con el número de celular.

Figura 1

Dimensiones de la banca digital



Nota: Elaboración propia

Al respecto, para una mejor medición de cuáles son los factores que influye a la banca digital a una contribución y aportación.

La dimensión **banca móvil**, a su vez es conocido como mobile banking o m-banking forma parte de los servicios financieros móviles, ya que es otorgado por la Banca Estatal ello para que los usuarios o clientes tengan la facilidad de realizar sus transacciones u operaciones bancarias con normalidad sin dificultades, ello mediante un móvil, con el fin de simplificar cada actividad y que pueda cumplir con sus necesidades como realizar pagos, verificar sus ingresos y gastos, realizar consultas mostrar alertas si no es el titular, entre otras actividades que brinda la banca móvil. (Prior & Santomá, 2008).

Para Alliance for Financial Inclusion (2010), menciona que es un canal por el cual el usuario puede realizar distintas operaciones no solo de una cuenta bancaria sino de varias es decir que le permite tener una mayor accesibilidad a todas sus cuentas, además que involucra a un teléfono móvil para realizar dichas transacciones.

En la misma línea, The Forrester Banking Wave: European Mobile Apps, Q2 (2019), menciona que es un beneficio que se le otorga al cliente por parte de



una entidad financiera, esta permite que realice distintas o varias operaciones y transacciones dentro de la banca móvil, mayor accesibilidad de lo que desea el cliente, y no es necesario que este presencialmente sino virtualmente, gran parte de los servicios que brinda es ejecutada en el móvil, y ahorra disgustos y molestias al realizar largas colas o estar esperando más tiempo de lo esperado, ese es el fin de la banca móvil ofrecida por las entidades financieras. Cabe mencionar, al estar a la mano tiene un porcentaje de inseguridad, pero ello es minimizado al establecer parámetros de seguridad.

Adicional a ello, Shaikh & Karjaluoto (2016), menciona que se da en dos formas de realizar las transacciones primero, el no financiero, que no hay un medio o alguien que supervise o controle ello dado por el sistema y la entidad financiera permite la accesibilidad de los depósitos del efectivo o dinero, segundo, está involucrado la entidad financiera la cual hace uso de un intermediario como es el operador móvil con la finalidad de llegar a sus usuarios. Cabe mencionar que una relación contractual está directamente relacionada con el banco es decir cuenta con la supervisión del sistema financiero

De lo mencionado, se desprenden cuatro indicadores que permiten valorar las características de la dimensión, las cuales son (1) seguridad, (2) personalización y (3) operabilidad portable.

El indicador **seguridad**, de acuerdo con BBVA (2019), menciona que la protección de datos en las apps de finanzas requiere que el usuario tome medidas de seguridad para resguardar su información, dado que no siempre tiene dominio sobre su entorno. El banco destaca la necesidad de incorporar múltiples niveles de seguridad, como contraseñas fuertes, autenticación biométrica con huella digital o reconocimiento facial, y la sugerencia de no



acceder a la aplicación en dispositivos móviles no permitidos. Además, se recomienda no utilizar redes Wi-Fi públicas para llevar a cabo transacciones importantes y activar la autenticación de dos factores para fortalecer la seguridad de la cuenta. Estas medidas tienen como objetivo evitar el acceso no autorizado y el fraude online, garantizando una experiencia segura para el cliente.

El indicador **personalización**, según UniBank (2020) la personalización hace referencia a los procesos en los que los usuarios pueden adaptar los servicios de sus aplicaciones financieras para satisfacer sus necesidades particulares. Dentro de las opciones de personalización se incluyen la generación de cuentas personales, la entrega de tokens digitales para validar operaciones y la utilización de contraseñas exclusivas. Este enfoque permite una experiencia de cliente más intuitiva y segura, ajustándose a las preferencias de cada usuario. La personalización también simplifica la administración de servicios financieros como cuentas de ahorro, tarjetas y préstamos, unificando los datos en una plataforma conveniente para el cliente.

El indicador **operabilidad portable**, definido por Banco de la Nación (2016) indica que la operabilidad portátil se refiere a la habilidad de las aplicaciones financieras de brindar un acceso más eficaz a sus usuarios, independientemente de donde se encuentren o del dispositivo que utilicen. La portabilidad implica la capacidad de utilizar un software adaptable para administrar cuentas en diversas plataformas. Además, esta métrica tiene en cuenta la sencillez de transferir información entre.

La dimensión **banca por internet**, de acuerdo con Leyva et al. (2020) menciona que son las operaciones o transacciones que realiza el cliente ello por medio del internet, ya que este simplifica el transcurso de acercarse a las



agencias de las entidades financieras, tiempo, dinero y varios trámites que debe realizar ante la operación. La banca digital permite verificar no solo una transacción u operación sino varios este realizado por el cliente o usuario sobre cada compra o pagos, con fechas y montos, es decir obtener reportes, no solo por cada día sino mensual, efectuando transacciones activas y pasivas, en la agencia solo hay atención de 9 am hasta las 6 pm, pero en la banca digital son las 24 horas.

La banca por internet trae consigo riesgos potenciales para la financiera tradicional como los riesgos que puede correr el mercado como su liquidez, debido a las transacciones son rápidas e instantáneas exista una mayor tasa de interés, así también al acceder con mayor facilidad la información de los usuarios, es en donde la banca por internet está contrarrestando colocando distintas modalidades como al ingresar a su página o app esta pida clave, y así en cada uno de sus movimiento bancario para que sienta el usuario confianza y seguridad. (Bank for International Settlements, 2001; Delgado y Nieto, 2002).

En la actualidad se dan distintas opiniones y puntos de vistas de varios profesionales y académicos sobre cuál es el impacto de la banca por internet en el ámbito bancario, algunos mencionan que si es un canal que simplifican o minimizan las actividades de los clientes, cumpliendo con cada norma o reglas que estable el sistema bancario y así no crear problemas competitivas en el sector bancario, pero los demás opinan que un nuevo modelo que se está dando en el ámbito bancario es más proporcional la nueva transformación del modelo de negocio ello enfocado a la banca tradicional.

Es necesario menciona que para el sector bancario opta por la banca por internet como un medio de estrategia, pero no a corto plazo sino a largo plazo,



ello como un método de supervivencia, ya que para muchos bancos no han colocado ahorro sobre el coste de la aplicación de los servicios financieros. De acuerdo con Rackley (2000), menciona que las entidades que hacen uso de la banca por internet son del 30% es decir que no son beneficiosos o remunerables. Pero para los norteamericanos buscan ofrecer la banca por internet ello para evitar los abandonos de los usuarios y estén aún más relacionados con la entidad (Sheshunoff, 2000). Es así, que es necesario que se proponga como estrategia una mayor vinculación entre el usuario y la banca por internet tal y como menciona Pyun (2002), que un usuario al tener un vínculo o relación con la entidad, pero ello dado por un portal, son mínimas las posibilidades que este se dirija a otra entidad financiera.

De lo mencionado, se desprenden cuatro indicadores que permiten valorar las características de la dimensión, las cuales son (1) página web y (2) servicios financieros.

El indicador **página web**, de acuerdo con Real Academia Española (2019) la expresión "página web" tiene su origen en la red o malla digital, que forma parte del entorno denominado World Wide Web (www). This tool is a quick and accessible communication source, making information exchange efficient. No obstante, a pesar de que es fácil buscar información en internet, puede ser difícil encontrar datos exactos. Por eso, es esencial que los usuarios sigan al pie de la letra las indicaciones y recomendaciones que los sitios web proporcionan para entender completamente los productos y servicios que se ofrecen. Los sitios web de empresas también ofrecen información sobre regulaciones, precios, ofertas, y otros datos importantes que aseguran una comunicación clara y efectiva con las compañías o entidades.



El indicador **servicios financieros**, según Instituto Nacional de Estadística (s.f.), los servicios financieros son los productos ofrecidos por entidades financieras que actúan como intermediarios entre activos y pasivos. Estos servicios incluyen operaciones como depósitos, préstamos, transferencias y productos financieros asociados con la administración de fondos. Sin embargo, los servicios financieros no incluyen los seguros ni los fondos de pensiones, los cuales son vistos como productos independientes en la industria financiera. Actualmente, la mayoría de estos servicios están disponibles en formato digital a través de plataformas por internet, lo que posibilita a los consumidores manejar sus transacciones de forma más conveniente y efectiva sin tener que ir en persona a un banco.

La dimensión **apps de transferencia de dinero con el número de celular**, para Suriaga et al. (2016), son formas de realizar las operaciones, transacciones de sus cuentas a otras con total facilidad, ello es ofrecido a todos los usuarios cuando crearon o formaron parte de la entidad financiera, por lo que es un medio de efectuar distintos servicios como pagos, transferencia de dinero y así tener una mejor administración de los ingresos y egresos del usuario.

En este punto cabe recalcar que, hace un largo tiempo, enfocado en el origen de la civilización humana, se han presentado diferentes modalidades de como acceder a los intercambios de bienes ello dado en la sociedad así también del pago en efectivo, para así cumplir con las expectativas y necesidades de la economía, las actividades de ahora y antes no son tan diferentes simplemente estas han sido simplificadas es decir sigue siendo las transacciones de un comprador y un vendedor pero los medios de pagos han ido cambiando por ejemplo desde un ganado que se consideraba trueque a cambio de monedas de



oro, de las monedas y billetes físicos a una billetera virtual, es así como cada usuario de cada época son distintas y se visualiza los grandes cambios en ellas. (Worldpay, 2018).

El aumento de la diversificación que está pasando la población muestra la gran variedad de cuáles son las actividades que están realizando frente a los nuevos medios de pagos, por lo que existe variedad de cumplimiento de necesidades del usuario, anteriormente cada información fue obtenida por la banca tradicional de forma concreta, pero debido a los cambios ya no es necesario realizar los pagos o transacciones tradicionales. Tal y como menciona Maldonado (2015) la situación de los bancos dominantes tiene la nueva amenaza o dificultad en el camino como lo es la tecnología, la globalización, los fabricantes o ideadores de nuevos móviles, entre otros.

Actualmente en el país existen tres aplicaciones más utilizadas, las cuales otorgan distintos beneficios claro, cada aplicación da un aporte más o menos que el otro la cual la hace diferente y es así como sus usuarios forman parte de esta nueva modalidad (Arruna, 2020). Uno de los beneficios que otorgan las aplicaciones es que son gratuitas como la verificación del saldo o de cada uno de los movimientos que puede realizar en cada operación de su día a día. Además, un plus de cada una de las aplicaciones, que al realizar algún pago se debe realizar mediante un QR es decir brinda una mayor seguridad para ambas personas que están realizando la transacción.

La primera, es Yape un aplicativo de mayor uso de la población, ello debido al vínculo que tiene con BCP, es así que obtiene un mayor alcance de todos sus usuarios.

Segundo, es la aplicación de Tunki tiene la accesibilidad y disposición de



distintos medios de pagos o de realizar varias operaciones ello de la forma óptima.

Tercero, es la app Lukita dada por Plin, es una combinación o tiene la modalidad no solo pertenecer a una entidad financiera sino a varias no como en la primera app, la que la hace diversa.

Cada una de las aplicaciones tiene un beneficio propio, la cuestión es si realmente cumple con la satisfacción del cliente ya que está enfocado en no solo las entidades sino en los holdings fundamentales en el país. También brindan una mayor accesibilidad al realizar cada una de sus operaciones o transacciones que el usuario desee A continuación, se presentara las nuevas herramientas tecnológicas.

De lo mencionado, se desprenden cuatro indicadores que permiten valorar las características de la dimensión, las cuales son (1) envío de dinero y (2) retiro de dinero.

El indicador **envío de dinero** definido por BBVA (2023), la transferencia bancaria es cuando un usuario envía dinero de su cuenta a la cuenta de otra persona, también llamado envío de dinero. Principalmente, esta prestación se lleva a cabo utilizando apps de banca móvil, posibilitando tanto transferencias dentro del país como al extranjero. Esta forma facilita el proceso de envío al no requerir operaciones presenciales, brindando una experiencia virtual mejor y más eficaz. Las transacciones en línea no solo agilizan los procesos, sino que también ofrecen mayor comodidad y protección al usuario.

El indicador **retiro de dinero** conceptualizado por BCP (s.f.), retirar dinero significa poder acceder a efectivo mediante tarjetas de débito o crédito. Esta acción se lleva a cabo en los cajeros automáticos que se encuentran a



disposición en todo el país durante las 24 horas del día, siempre y cuando el cliente posea una cuenta activa en el banco. Aparte de los procesos convencionales, el BCP ha incorporado nuevas maneras de retirar dinero en efectivo mediante plataformas como Yape. A través de este sistema, el usuario puede dar permiso para sacar dinero desde su teléfono móvil, lo que brinda mayor seguridad y comodidad, sobre todo cuando no se tiene la tarjeta física disponible.

2.2.2. Inclusión Financiera

Para explicar la segunda variable, es vital conocer cuál es el funcionamiento de sistema financiero. Cada una de las teorías de la gestión bancaria se basa en los instrumentos, mercados e instituciones por donde se va a canalizar los ahorros mediante las inversiones que realicen los usuarios (López y Sebastián, 2008). Esta en conjunto con los agentes deficitarios quienes solicitan el préstamo o crédito y los superavitarios quienes realizan dicha inversión o colocan sus ahorros en la entidad financiera, ambos siempre tendrán esta posición, es necesario mencionar que no todas las personas van a formar parte de esta actividad por distintas indicaciones o requisitos que las entidades financieras

Según Araque, Rivera, y Guerra, (2019) menciona que, de acuerdo con las investigaciones que es realizada en distintos campos, verifica que son varios de los ciudadanos que no tienen el conocimiento sobre lo que ofrece las entidades financieras como sus servicios y productos, este puede ser porque son sectores que no son atendidas por el sistema ya que al no formar parte no existe la inclusión financiera.



Así, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2015) su actividad es dar prioridad de un mejor desempeño y cumplimiento de las metas propuestas, así como cumplir con la disminución de la pobreza, legalizar o formalizar las empresas, la mejora de productividad de la mediana, pequeña y microempresas, con ello apoyar en la inclusión financiera, contando con cada participación de la población, así tener un mejor desenvolvimiento en cuanto a su productividad no solo económico sino social.

En ese sentido, se desprende el siguiente razonamiento, cada uno de los ciudadanos debe ser partícipe de esta modalidad, así como los discapacitados, personas con bajos recursos económicos, personas que viven fuera de la ciudad, entre otras, solo así verifica que existe inclusión financiera pero si demuestra lo contrario, el resultado es negativo ante los cambios que se está dando, más aún que no es aprovechable y no solo es un inconveniente para las entidades financieras sino para cada uno de los ciudadanos.

Así también, se entiende que este término va relacionado de forma íntima con la inclusión social, porque, a su vez de lo antes mencionado, es una forma de llegar a lo más recóndito del país donde los ciudadanos puedan tener el conocimiento de esta accesibilidad o modalidad y pueda formar parte del ámbito financiero, así escoger su entidad financiera, por lo que es demostrable el gran interés que tiene el sector público como privado de llegar a dichas personas, que las oportunidades y beneficios son otorgadas para todos sin ninguna excepción.

En la misma línea, el Banco Mundial (2018) la nueva modalidad de cómo es expresado o como se brinda no presencial sino virtual sobre sus productos financieros porque es accesible y fácil de realizar sus operaciones a través del internet (aplicación o páginas web) para que el cliente salga satisfecho de



efectuar sus transacciones. Lo mencionado, es así como se hace la ejecución de la dimensión de acceso. Cada proceso que es realizado por el usuario es importante pero antes de ello debe tener una cuenta propia que es otorgada por la entidad en donde está inscrita.

En ese punto es importante señalar que, existen barreras, es dada en dos formas, como primera forma son las barreras de oferta, esta va a ser establecida por el mercado, de cuáles son las situaciones actuales esta puede darse en caca minuto, hora, como segunda forma son las barreras de demanda esta es establecida por los individuos de cada una de las decisiones que esta va tomando. De acuerdo con Global Findex (2017) menciona que la principal dificultad o barrera que es establecida es por los costos de los servicios financiero, mostrando un 38% , así también indica el porcentaje de la desconfianza que existe de un usuario ante las entidades financieras con 24% y sobre cuan lejanas se encuentran o donde están ubicada las entidades financieras así también como sus agencias en zonas rurales solo se encuentran en las ciudades o plazas, este muestra un porcentaje de 20% , por último, existe un menor porcentaje en la adquisición de información importante contando con 19%, es decir aún no hay mejoras ante este resultado.

Por esta razón, su relevancia se centra en tener la posibilidad de cambiar la mentalidad o su forma de cómo realizar sus transacciones ello para un mejor bienestar social más aun que se debe minimizar la informalidad financiera que el país es vista todos los días ya que la población la ve más accesible que las formales, y si las entidades financieras tuvieran la capacidad de cambiar ello habría un mejor usos de las aplicaciones y que no solo sea vista como un método de pagar o comprar sino de ahorrar e invertir. Es así como se debe poner mayor



énfasis en el cambio y así crecer juntos no solo la entidad o en su propio beneficio sino en la población que se pueda enriquecer con más conocimientos.

En relación con, la SBS (2020) indica que tener una accesibilidad de los productos y servicios financieros dado por las entidades financieras, los clientes o usuarios podrán realizar sus operaciones o transacciones con normalidad, rápido, sin tener alguna dificultad, también de hacer uso de sus recursos adecuadamente no solo ahorrar sino de invertir en el corto y largo plazo, ello de acuerdo con las necesidades o preferencias de los clientes. Conforme a la inclusión financiera, tiene la contribución de que la población que es excluida forme parte de esta nueva modalidad de que puede cumplir con las necesidades que dese, y así el ámbito sea cada vez globalizado y dinamizado

Adicional a ello, Orazi et al. (2019), de acuerdo con el tener acceso de cada uno de los productos y servicios puede incluir todos los ámbitos tradicionales que también pueden formar parte y no ser excluido ante esta nueva modalidad, ello para una mayor accesibilidad y disponibilidad de sus costos, cumpliendo con las expectativas y necesidades del mercado y de los clientes para un mejor crecimiento y desempeño.

De acuerdo con Vargas (2021) la inclusión financiera está definida como accesible frente al uso de manera formal y responsable frente a lo que ofrecen las entidades financieras que tenga lo mismos beneficios para ambas partes como los clientes y prestadores (deficitarios y superavitarios) que ambos hagan uso y aplicación de esta modalidad.

Es así, que este método no solo llega a las personas que cuentan con un buen estatus sino para las personas vulnerable, de que se den cuenta que existen distintas formas de ahorrar y obtener beneficios frente a ellos, de invertir



en empresas y obtener ganancias de ellas, ya que la diferencia de los continentes de Europa y América Latina es que los europeos emplean los servicios financieros.

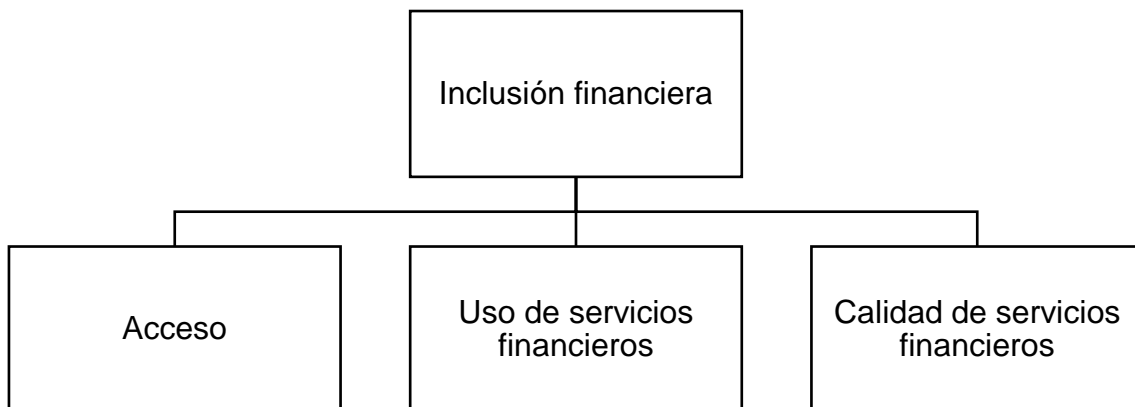
Ya que, el primer paso de todo ciudadano es tener una cuenta con alguna entidad financiera de su preferencia y luego realizar transacciones y operaciones que necesite el usuario, la cual indica que ya forma parte de la inclusión financiera de que haga uso de los productos y servicios financieros, no solo de realizar pagos, sino transferir, verificarlo movimientos de las compras. Y para tener una muestra de que las personas pueden hacer uso de ello es mediante las cuentas y de las transacciones que se realizan ello dado en el centro de atención de la Iniciativa Universal a Servicios Financieros para el 2020 del Grupo Banco Mundial.

El mismo autor, indica que la banca va en dirección a la digitalización y así contribuye un mayor vínculo de cliente y entidad, y más aún para las personas de bajos recursos que opten de esta nueva modalidad y pueda ahorrar o invertir mediante los servicios o productos financieros digitales.

2.2.2.1. Dimensiones e indicadores de inclusión financiera

En este escenario, es oportuno dejar constancia las dimensiones consideradas para abordar la variable educación financiera según G-20, ya que, según, existen tres: (1) acceso, (2) uso de servicios financieros, (3) calidad de servicios financieros.

En este aspecto, se muestra a continuación la figura sobre los factores que aportan en la medición de la inclusión financiera:

Figura 2*Dimensiones de la inclusión financiera*

Nota: Elaboración propia

La dimensión **acceso**, según Pérez y Titelman (2018) menciona que les permite tener una mayor accesibilidad no solo a sus productos sino a sus servicios, que sea factible de no solo usar en un tiempo en específico sino en cualquier horario, y esta facilidad no solo llegue a zonas cercanas como son las ciudades sino a zonas lejanas, de que esta oportunidad llegue a cada rincón del país.

De otro lado, Araque et al. (2019) describe que tener una mayor capacidad de accesibilidad permite obtener más información y ser incluidos dentro de las finanzas. También, AFI (2010) señala que cada servicio o producto brindado da disponibilidad de su acceso ante operaciones o transacciones que el usuario realiza, y dar cobertura física como es la infraestructura y el servicio brindado, la calidad de esta, ya que cada objetivo o meta está pensada en la satisfacción del usuario.

En la misma línea, SBS (2020) señala la gran importancia de las infraestructuras que se encuentren cerca de los ciudadanos y esta haga sus operaciones más factibles, para una mejor atención y sean de calidad, es así



que se analiza las dificultades que esta presenta sobre las accesibilidades de los cajeros o sucursales de las entidades financieras.

De lo mencionado, se desprenden cuatro indicadores que permiten valorar las características de la dimensión, las cuales son (1) establecimiento, (2) cajero automático, (3) agente y medios digitales.

El indicador **establecimiento**, según Real Academia Española (2014) un establecimiento es un espacio donde se llevan a cabo distintas actividades comerciales, institucionales o sociales. Dentro del ámbito financiero, se hace mención a la estructura física de una institución financiera en la cual se proporcionan productos y servicios a los clientes. Estos lugares posibilitan llevar a cabo tareas como la creación de cuentas, asesoramiento individualizado y manejo de productos financieros, promoviendo el contacto directo entre los clientes y el banco.

El indicador **cajero automático**, según Real Academia Española (2001), un cajero automático es un dispositivo creado para realizar tareas simples que usualmente eran realizadas por un cajero humano. El individuo puede emplear este aparato con su tarjeta y código personal para efectuar funciones como extraer dinero, revisar el saldo y enviar dinero a otros. Las máquinas de retiro automáticas funcionan todo el día, permitiendo a los clientes tener más flexibilidad y control sobre sus finanzas.

El indicador **agente**, según Real Academia Española (2014) describe agente como un individuo responsable de llevar a cabo múltiples labores de atención. En el campo financiero, un agente tiene la responsabilidad de llevar a cabo transacciones como transferencias, pagos, depósitos y retiros en sucursales o lugares designados. Los agentes amplían los servicios bancarios



en áreas sin sucursales, facilitando operaciones financieras rápidas y accesibles a más usuarios.

El indicador **medios digitales**, según Real Academia Española (2014), los medios digitales se refieren a datos guardados utilizando la unión de bits y mostrados en aparatos de visualización como la televisión, computadoras y smartphones. En el campo financiero, las plataformas digitales son indispensables para administrar servicios en línea, posibilitando transacciones, consultas y asesorías a través de medios digitales, asegurando accesibilidad y eficacia para los usuarios.

La dimensión **uso de servicios financieros**, según Pérez et al. (2018) la aplicación continua e intensa de los productos o servicios que brinda la entidad financiera, si son efectivos frente a las necesidades del usuario.

De la misma forma, Araque et al. (2019) señala que la accesibilidad de los servicios y productos se da frente a la motivación al utilizar la aplicación adecuadamente de cada ámbito que las entidades ofrecen.

También, la SBS (2020) menciona que si es frecuente su accesibilidad tendrá un gran impacto en el mercado y los usuarios ello al emplear los servicios financieros. Relacionado a ello, la AFI (2010) señala la gran importancia de conocer cuál es la duración, permanencia, del uso de los servicios financieros, ya que así se conoce si el usuario tiene mayor preferencia de hacer uso o aplicación. También, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2015) menciona la importancia y lo fundamental que es la frecuencia que el usuario puede hacer usos de los productos y servicios, y de la gran intensidad que le dan por lo que si tienen interés de hacer uso y aplicación.

De lo mencionado, se desprenden cuatro indicadores que permiten valorar



las características de la dimensión, las cuales son (1) consulta de saldos y movimientos, (2) ahorros y créditos, (3) transferencias bancarias e interbancarias, (4) tarjeta de crédito y débito, (5) pago de servicios.

El indicador **consulta de saldos y movimientos**, según BBVA (2018), la revisión de saldos y movimientos brinda al usuario la posibilidad de comprobar sus operaciones y transacciones, tales como ingresos, egresos y el saldo actual de sus fondos. Cada vez que se utiliza la tarjeta, ya sea para comprar, pagar u otras transacciones, la información se actualiza, lo que brinda un registro detallado para que el cliente pueda administrar sus finanzas de forma efectiva. Además, ciertas apps posibilitan compartir el estado de la cuenta con otras personas, favoreciendo la transparencia en la administración de fondos.

El indicador **ahorros y créditos**, según BBVA (2023), los ahorros permiten generar beneficios usando tasas de interés, si se colocan los fondos en una cuenta de ahorro. Esta cuenta protege los fondos y también produce ganancias a lo largo del tiempo. En contraste, los préstamos son la adquisición de una cantidad de dinero prestada por el banco, que debe ser reembolsada en cuotas específicas con los intereses pertinentes. Tanto los productos financieros brindan la posibilidad de que el cliente organice sus finanzas, ya sea reservando dinero para el porvenir o solicitando préstamos para proyectos o urgencias.

El indicador **transferencias bancarias e interbancarias**, según BBVA (2015), describe las transferencias bancarias como el envío de dinero entre cuentas dentro de la misma institución financiera. Por otro lado, las transferencias entre bancos implican mover dinero entre distintas instituciones financieras, lo que puede tener costos extras según la cantidad y la rapidez de la operación. Tanto una opción como la otra brindan al usuario la posibilidad de



enviar dinero de manera segura, ya sea dentro del país o en el extranjero.

El indicador **tarjeta de crédito y débito**, según Interbank (2019), hace una distinción entre tarjetas de crédito y débito. La tarjeta de crédito simboliza un préstamo otorgado por el banco, fundado en una línea de crédito concreta. El cliente tiene la opción de hacer compras y aplazar el pago en varios pagos, con la condición de pagar intereses si no liquida la totalidad en el plazo convenido. Además, la tarjeta de débito emplea los fondos que el cliente tiene disponibles, es decir, su propio capital, posibilitando la realización de compras y extracciones sin generar deudas.

El indicador **pago de servicios**, según BCP (2023), pagar servicios implica saldar facturas importantes como electricidad, agua, teléfono, educación, recargas de celular y gas. Este método de pago se puede efectuar en persona en entidades bancarias o representantes autorizados, además de mediante plataformas de banca en línea. Cada banco proporciona diversos métodos para simplificar estas transacciones, otorgando conveniencia y efectividad a los clientes.

La dimensión **calidad de servicios financieros**, según Pérez et al. (2018) menciona que la dimensión de la calidad es basada en las experiencias de los usuarios si es efectivo frente a los nuevos cambios que da y que el cliente pueda acceder y sentirse satisfecho, si puede ser aun variado los productos y servicios financieros y también sean adaptables, confiables, seguros, entre otros.

Para la AFI (2010) define como calidad de los productos y servicios financieros si esta es utilizada frecuentemente, así también frente a los comentarios y opiniones que se den gracias a la población o usuarios para una mejora continua de estas. Según ENIF la dimensión de calidad va a ser definida



si es asequible frente a las necesidades del usuario, si es beneficios, y con cada cambio u opinión se cambie, para un mejor uso de la población.

Así como, Araque et al. (2019) señala que la calidad debe estar en beneficio para toda la población, ya que los servicios y productos financieros deben ser beneficios para el usuario, es decir atractivos de cumplir con sus necesidades, más aún si este tiene un costo mínimo.

En la misma línea, la SBS (2020) menciona sobre la dimensión de calidad que debe cumplir con las necesidades y expectativas del usuario frente a los servicios o productos de las entidades financieras.

De lo mencionado, se desprenden cuatro indicadores que permiten valorar las características de la dimensión, las cuales son (1) educación financiera, (2) información, (3) atención, (4) protección al consumidor y reclamos.

El indicador **educación financiera**, según SBS para ciudadanos (2022), para ciudadanos (2022), la educación financiera implica proporcionar a los usuarios datos claros y pertinentes sobre cómo manejar sus finanzas, con el objetivo de que puedan tomar decisiones correctas sobre sus ingresos y egresos. La SBS pone en marcha iniciativas educativas como "Finanzas para Ti" y "En el Cole", dirigidas a diversas audiencias, desde jóvenes hasta mayores, con la meta de impulsar la educación financiera y fomentar prácticas responsables en la gestión de las finanzas.

El indicador **información**, según Real Academia Española (2014), la información implica mostrar datos de forma clara y fácil de entender para los usuarios. En el sector financiero, esto significa que los bancos deben informar de forma exacta sobre los aspectos de sus productos, servicios, ofertas, modificaciones y ajustes en las tarifas. Es fundamental que haya transparencia



en la información para que los clientes puedan evaluar diferentes opciones y escoger lo que mejor se ajuste a sus necesidades y preferencias.

El indicador **atención**, según Banco Mundial (2022), brindar atención al cliente en el sector financiero implica no solo ofrecer servicios de forma eficiente, sino también generar confianza al proteger la información personal de los usuarios. Proporcionar una excelente atención consiste en elucidar de manera precisa los productos y servicios, solucionar de inmediato preguntas y situaciones problemáticas, y ofrecer recomendaciones que aseguren la felicidad del cliente. Brindar un servicio de calidad refuerza la conexión entre la entidad bancaria y sus clientes, fomentando la lealtad.

El indicador **protección al consumidor**, según Indecopi (s.f.), en Perú, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor no solo resuelve disputas entre consumidores y proveedores, sino que también cuida la salud y el bienestar de los clientes. Su función es hacer respetar las leyes actuales, asegurar el respeto de los derechos de los consumidores y fomentar la equidad en el mercado financiero.

El indicador **reclamos**, según SBS para ciudadano (2015), los reclamos son quejas formales que los clientes pueden presentar ya sea en línea o en persona si se ven perjudicados por un producto o servicio financiero. Estas medidas buscan resolver situaciones vinculadas al no cumplimiento de acuerdos o errores en la operación. La etapa de reclamación es esencial para asegurar el respeto de los derechos de los consumidores y la calidad en el servicio de las entidades financieras.



2.3. Estado del arte

Para abordar la temática, se procederá a investigar sobre antecedentes pertinentes e indispensables en la comprensión de la inclusión financiera y banca digital con el objetivo de evidenciar y plasmar una contextualización de ambas variables en un entorno pre y durante pandemia de acuerdo con las investigaciones realizadas por autores precedentes. Ello, teniendo como base la importancia de la inclusión financiera porque este tema permite que cada persona o la ciudadanía no este excluido de estos temas, de tener el conocimiento sobre las operaciones financieras el cómo debe de aplicarlos o ejercerlos al menos tener conocimientos básicos, ello no solo para sus conocimientos sino para su economía de tomar buenas decisiones esto en el caso de ahorrar, invertir, entre otras actividades sin tener dudas o desconfianza al realizarlo, sentirse capaz de hacerlo (Rivera & Bernal, 2018).

Este enunciado, indica que, las personas al no tener la capacidad de desenvolverse dentro del campo financiero no están aptos para tomar las mejores decisiones respecto a su economía, ello se debe tal vez por la falta de productos y servicios que no tiene una entidad o por la falta de conocimientos sobre ello, entonces no tiene las bases para ser partícipe de estas actividades financieras. Por otro lado, respecto a la banca digital está relacionado directamente porque ha transformado a la banca tradicional al ofrecer la demanda de transacciones en tiempo real, de forma segura y eficiente, ya que, la administración se hacer por medio de plataformas a las que se pueden acceder desde cualquier lugar y hora. De acuerdo con ello, en el desarrollo se planteará la identificación de las metodologías, así como los resultados de diferentes antecedentes para obtener una información clara de cada variable y



su desarrollo en el transcurso del tiempo.

Para empezar con la investigación del tema propuesto, se diferenciarán dos partes, la primera compuesta por la delimitación de las diversas metodologías utilizadas por los autores predecesores, siendo la finalidad brindar un escenario sobre la problemática o conjetura planteada. Y en la segunda parte, la evolución de acuerdo con los estudios de cada una de las variables para su mejor conceptualización y entendimiento con respecto a la planificación de las dimensiones. De esta manera, dentro de las referencias obtenidas a través de una serie de base de datos, se encontraron en primera instancia a cinco autores que emplearon una metodología teórica y bibliográfica. Su importancia se rige en la necesidad de obtener información fidedigna, para esto se procede a buscar estudios realizados con anterioridad que provengan de datos verídicos y fidedigno, así la fundamentación sea válida durante el transcurso del análisis y finalmente en la conclusión.

Del tema de investigación, se evidenció como puntos en común, la identificación de los factores influyentes en el uso del teléfono celular como principal herramienta para emplear la banca digital, brindando una idea sobre cómo influye la información leal y confiable (Medina et al., 2022). Posterior a ello, un análisis de los cambios que se van realizando respecto a los servicios que se brindan para que exista una mejor percepción sobre el incremento en los conocimientos digitales, ya que, se evidencia una necesidad de proteger al usuario de ataques cibernéticos (Avendaño, 2018).

En la misma línea, las obligaciones que deben seguir las instituciones bancarias al momento de digitalizar sus productos o servicios para brindar a los clientes las condiciones de los contratos de intermediación de manera confiable



y segura (Gorjón, 2020). Lo cual conlleva a evidenciar sobre cuáles son los puntos de vista o la visión que tienen sobre los nuevos métodos o formas que está ocurriendo en el mercado, industria bancaria hasta en los mismos consumidores y la digitalización financiera (Carbó et al., 2021), ya que, los clientes durante pandemia aumentaron el volumen de pagos digitales con ello se menciona que al usar el efectivo se necesita utilizar las manos por lo que estas están contaminadas y al dárselo a la otra persona en si traspassa el virus entonces ello se está reduciendo utilizando medios de pagos digitales sin que involucre el intercambio de efectivos (Vladimir et al., 2021).

De otro lado, siete autores coinciden con el uso de la metodología descriptiva, porque se fundamenta en describir ciertos fenómenos, situaciones y eventos; en añadidura a lo mencionado, se puede evidenciar en cuanto a características y la manera de manifestarse. Acotar también que, la investigación está enfocado en realizar un método de conocer las opiniones de las personas mediante encuestas ya que estas permiten recolectar sus opiniones ello a través de un proceso que se desliga de la variable.

Cabe señalar que, muestra solo una parte del análisis del uso de información cualitativos, correlacional y al elegir una muestra de un lugar de estudio que cumple con todos los parámetros necesarios para centralizar adecuadamente la cantidad de encuestados para obtener un resultado eficiente conforme a las variables que serán analizadas. Emplea como el instrumento de conseguir información mediante un cuestionario y encuestas, al ser dos herramientas que plantean preguntas dentro de un contexto específico para cada dimensión de la variable y posteriormente elaborar una estadística que permita aceptar o rechazar la hipótesis inicial.



Partiendo de ello, para conocer sobre cuál es el desarrollo de la inclusión financiera, procede a tener en cuenta el endeudamiento como principal factor, Félix (2021) utilizó y realizó 19 preguntas, las cuales se dividieron en tres categorías, ello con una muestra de 661 sujetos, así mismo, sobre FinTech menciona sobre lo que en estos momentos están utilizando más por lo que existe una mayor demanda sobre las pymes esto en México sobre el (Hernández et al., 2019). Además, como factor indispensable en la variable educación financiera, el índice de alfabetismo visualizada desde tres factores, e conocimiento, actitudes y comportamiento financiero fue evaluar por un total de 795 encuestas en la ciudad de Cochabamba (Garay, 2016). Por otro lado, un cuestionario a 201 personas para evidenciar la afección positiva de la banca digital dentro de un contexto de incertidumbre (Nguyen, 2020), lo mismo sucede con (Vanegas et al., 2020) y (Chawla & Joshi, 2019).

Siendo la investigación más resaltante y congruente con el tema de investigación, el realizado por Rivera & Bernal (2018), quien realiza 19 preguntas 19 clientes de "Mi Banco", están divididas en tres aspectos, los conocimientos relacionados con el manejo de las finanzas, así como, los mecanismos para control el sobreendeudamiento de la misma forma identificar adecuadamente la mejor manera de utilizar las tarjetas de crédito, por su amplia descripción sobre las dimensiones y la forma de impacto de cada una de ellas en la variable originaria.

Por último, también es frecuente el empleo de un método experimental para hacer un discernimiento entre los resultados obtenidos estadísticos y el criterio técnico obtenido por medio de un software. En este tipo se puede señalar a los siguientes autores, (Chun & Yeh, 2021; Cruz, 2018; López et al., 2019; Răzvan,



2021; Vargas, 2021). Obteniendo como síntesis que, a nivel de todo el Perú, las nuevas técnicas y sobre los nuevos avances de las tecnologías y ello plasmado en la banca digital juegan un papel muy importante en cómo ello favorece o no a la integración de la población en cuanto a su forma de integrarse y hacer el empleo de los servicios financieros ello dado por los siguientes puntos como la preferencia del cliente, banca en línea, sociales y otros.

Antes de que ocurriera la pandemia no se daba importancia a la inclusión financiera, término definido como aquellos individuos que adquieren capacidades y habilidades en tener el conocimiento y poder comprender mejor sobre su economía, tener la capacidad de ejecutar los productos bancarios y tener la oportunidad de saber invertir, debido a la falta de difusión de la misma pese al gran impacto que tiene en las actividades cotidianas de la población, para que tengan la capacidad de tener el control y manejo de economía y la influencia en la economía con respecto a la inversión así como la realización de obras o proyectos en favor de la población (Mungaray et al., 2021).

Durante la pandemia y por la necesidad de hacer uso de las herramientas digitales para poder efectuar transacciones bancarias es que las personas comenzaron a involucrarse más con la educación financiera y la banca digital, sin embargo, en este proceso un importante sector ha sufrido problemáticas de seguridad y confiabilidad con respecto a sus datos debido a la falta de información sobre la protección de este.

Por esta razón, Cruz Barba (2018) afirma que, se debería incluir en la primaria la educación financiera ya que a partir del psicogénesis del pensamiento, el niño atinará a tener un poco de conocimiento del mundo económico y financiero. Siendo que de ello parte la importancia de la banca



digital, al haber sido factor imprescindible para el cambio del enfoque tradicional de las transacciones con dinero físico a dos canales digitales para evidenciar las tecnologías utilizadas por la banca, en primer lugar, la banca móvil, sirve para realizar las operaciones financieras por medio de un teléfono durante todo el día y reducir los costos como tiempo. Y, en segundo lugar, la banca por internet, para lo cual se establece principalmente conexión mediante un espacio virtual sin la necesidad de ir físicamente a una entidad financiera (Vargas, 2021).

Adicional a ello, se debe tener en cuenta que dentro de las ventajas primordiales se evidencia la disgregación de las brechas geográficas, ampliación de la aplicación de los servicios, minimizar los costos de las transacciones y la inclusión financiera (Chun & Yeh, 2021).

Por otro lado, ha de tenerse en cuenta que, el control que existe dentro de la banca electrónica está teniendo buenos resultados, mostrando que son eficientes, que la población está segura ya que este tiene una parte importante de que las demás personas no tengan accesos a sus contraseñas, ya sea como token, la ingresar a la app ya sea 3 a más veces, los números van cambiando de posición por lo que si una persona lo vio e intenta hacer lo mismo no podrá por que los números ya no estarán en la misma posición, así también como las claves existe el NIP en banca por internet e identificación biométrica (Avendaño, 2018).

Esto debido a que, el mundo está viviendo días de crisis y una de ellas la pandemia o covid-19 e hizo que miles de personas tenga el temor de salir y hacer contacto con las demás personas es así como incrementaron el número de instalaciones de las aplicaciones, más conocidas como YAPE, PLIN, entre otros las mismas de los bancos, entonces al tener un mayor uso de estas plataformas



o aplicaciones, los encargados buscaron nuevas formas de reforzar la seguridad de que ninguna otra persona utilice sus contraseñas y si usa el teléfono que este bloqueado al instante, entonces métodos como este permite que los consumidores han uso de esta aplicación (Vladimir et al., 2021).

A modo de conclusión, la inclusión financiera de acuerdo con las investigaciones analizadas evidencia un área deteriorada debido a la poca accesibilidad de información y de la divulgación por lo que las decisiones que opta el usuario son relacionadas en suposiciones y no en la realidad económica, así como la evaluación de factores influyentes en la realización de una buena transacción en términos de costos y rentabilidad. Esto en relación con la banca digital se manifiesta a través del temor y desconfianza para con las plataformas tecnológicas que permiten obtener y ejecución de los servicios de las entidades financieras en tiempo actual o real sin tener el acceso de forma física a una entidad. En términos macroeconómicos, en el país afecta por el bajo índice de bancarización de las personas e inversión, disminuyendo el dinamismo económico.

Por otro lado, se evidencia la necesidad de la transformación digital de las actividades bancarias tradicionales debido al rápido desarrollo de tecnología en la industria financiera y la ventaja que los servicios de banca digital permiten a los clientes como valor añadido en referencia a la flexibilidad, reduciendo los errores y acelerando el tiempo empleado.

De esta manera, la contribución del trabajo de investigación es para verificar el vínculo que tiene la inclusión financiera y banca digital pero dentro de un contexto post pandemia, debido a la falta de información al respecto y la necesidad de evidenciar el estado actual de estos dos aspectos que juegan un

rol fundamental para la economía personal y nacional.

2.4. Hipótesis

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) la hipótesis es un planteamiento inicial que realiza el investigador de acuerdo con el estudio previo de una literatura antecedente, no necesariamente será el resultado que se encuentre al culminar con la aplicación del instrumento, ya que, podría variar de acuerdo con el contexto y tiempo de evaluación; esto no significa que sea incorrecta. Este punto es necesario destacar que no todas las investigaciones cuentan con una hipótesis, depende del tipo y alcance, en este caso se trata de una exploración cuantitativa y correlacional, por ende, si se formula.

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la banca digital y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

Existe una relación significativa la banca por internet y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

Existe una relación significativa las apps de transferencias de dinero y la



inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

2.5. Variables del estudio

2.5.1. Definición conceptual

Variable A: Banca digital

Uso de los medios de la tecnología brindando los productos y servicios mediante ella que es otorgada por las entidades financieras. (Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria, 1998).

Variable B: Inclusión financiera

El Banco Mundial (2018) es definido para las personas y empresas en la que se cumpla con las necesidades que tiene el usuario es decir detener el conocimiento sobre los servicios y productos que brinda las entidades financieras, operaciones como pagos, realizar prestamos o créditos, entre otros.

2.5.2. Definición operacional

Variable A: Banca digital

Según la SBS (2020) es la aplicación del uso de la tecnología de las cuales se estudian las dimensiones de la banca móvil, banca por internet y las aplicaciones o apps sobre las operaciones o transferencias del dinero con tan solo pasando con el número del móvil.

Variable B: Inclusión financiera

Mediante el G-20 (2014) aporta en las mejoras de las condiciones de vida de los ciudadanos, brindando una mejor calidad en cuanto a lo económico para todo el país, permitiendo el uso, accesibilidad de los productos financieros.

2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1*Operacionalización de la variable*

| Variable | Dimensiones | Indicadores |
|--------------------------|---|---|
| V1: Banca digital | D1: Banca móvil | Seguridad |
| | | Personalización |
| | | Operabilidad portable |
| | D2: Banca por internet | Página web |
| | | Servicios financieros |
| | | Productos digitales |
| | D3: Apps de transferencias de dinero con el número de celular | Envío de dinero |
| | | Retiro de dinero |
| | | |
| V2: Inclusión financiera | D1: Acceso | Establecimiento |
| | | Cajero automático |
| | | Agente |
| | | Medios digitales |
| | D2: Uso | Consulta de saldos movimientos |
| | | Ahorros y créditos |
| | | Transferencias bancarias e interbancarias |
| | | Tarjeta de crédito y débito |
| | D3: Calidad | Pago de servicios |
| | | Educación financiera |
| | | Información |
| | | Atención |
| | Protección al consumidor | |
| | Reclamos | |

Nota: Elaboración propia



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo con el desenvolvimiento eficaz del trabajo de investigación, se consideró la aplicación de una metodología científica, ya que, brinda una perspectiva amplia del significado de veracidad y cumplimiento de las normas en cuanto a la generación de conocimiento. De esta manera, en primera instancia se empleó un enfoque cuantitativo, al respecto Hernández & Mendoza (2018) mencionan que, se fundamenta en la búsqueda y comprobación de una hipótesis formulada en una etapa inicial como parte de la información recolectada de manera teórica, de esta manera con la experimentación se puede encontrar un comportamiento continuo o no entre las variables que han sido identificadas y analizadas, como en este caso en particular son la banca digital e inclusión financiera.

Es así como, para obtener la estadística correspondiente fue necesario determinar el mecanismo para recolectar información, su adaptación y posterior ejecución, considerando como base las partes de cada una de las variables y con ello sus indicaciones; para esta investigación se tomará en cuenta la tesis



de investigación denominado “La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de Mi Banco en México” en la variable educación financiera; y “Scale Development and validation for measuring the Adoption of Mobile Banking Services” para el uso de la banca digital. Cabe señalar que, la información obtenida a través del instrumento será consolidado mediante tablas y gráficos estadísticos coherentes, lo que validará indubitadamente su validez empírica.

3.1.2. Nivel de investigación

Se abordó un alcance relacional ya que de acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) este tipo permite a las investigaciones poder encontrar la relación existente o no entre dos variables de estudio, considerando las dimensiones que componen la estructura de su comportamiento; en este caso la variable dependiente será el uso de banca digital e independiente la educación financiera.

Del análisis realizado se obtuvo como respuesta uno de los tres tipos de correlaciones, positiva, cuando la proporcionalidad del cambio es directa, es decir, el incremento de una variable afecta a la otra en la misma medida; negativa, se evidencia con la variación inversa, la reducción de una variable genera el aumento indiscutible del siguiente; nula, con respecto al cambio inexistente que surge cuando la composición no guarda semejanza.

3.1.3. Diseño metodológico de la investigación

Este trabajo se ha enmarcado en seguir un diseño de investigación no experimental puesto que el objetivo es realizar la observación con respecto al



comportamiento de las variables en un determinado entorno y circunstancia, pero sin ejecutar ninguna modificación que ocasione su alteración. Es decir, la finalidad es recolectar información que permita a los investigadores comprender la variación directa o inversa, en este caso de la banca digital e inclusión financiera (Alan & Cortez , 2018).

De igual forma, se empleó un corte transversal, conforme con Alan & Cortez (2018) precisa que este tipo de corte permite al investigador poder observar el comportamiento de las variables en un contexto y tiempo determinado, ya que, en un momento futuro esto cambia y, por ende, se requiere de una formulación nueva de la investigación. Esto es fundamental para este estudio, ya que, la información será obtenida en un tiempo post pandemia.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Hernández & Mendoza (2018) dentro de su libro afirman que la población es la conformación de un conjunto de personas que comparten determinadas características similares que permite hacer parte de una investigación o estudio. En ese sentido, para la presente investigación se tomó en consideración como población a todos los estudiantes regulares matriculados en el primer bloque semestral del año académico 2023 de la Universidad Nacional del Altiplano. Según la Oficina de Tecnologías de Información (2023) es un total de 18,425 estudiantes regulares.



Tabla 2

Estudiantes matriculados en Pregrado I - 2023

| Nº | FACULTAD | ESCUELA PROFESIONAL | PROGRAMA DE ESTUDIO | TOTAL | |
|----|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|----------|
| 1 | CIENCIAS AGRARIAS | Ingeniería Agronómica | Ingeniería Agronómica | 494 | |
| | | Ingeniería Agroindustrial | Ingeniería Agroindustrial | 320 | |
| | | Ingeniería Topográfica y Agrimensura | Ingeniería Topográfica y Agrimensura | 503 | |
| 2 | MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA | Medicina Veterinaria y Zootecnia | Medicina Veterinaria y Zootecnia | 650 | |
| 3 | INGENIERÍA ECONÓMICA | Ingeniería Económica | Ingeniería Económica | 763 | |
| 4 | CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS | Ciencias Contables | Ciencias Contables | 961 | |
| | | Administración | Administración | 624 | |
| 5 | ENFERMERÍA | Enfermería | Enfermería | 495 | |
| 6 | TRABAJO SOCIAL | Trabajo Social | Trabajo Social | 593 | |
| 7 | INGENIERÍA DE MINAS | Ingeniería de Minas | Ingeniería de Minas | 599 | |
| 8 | CIENCIAS SOCIALES | Sociología | Sociología | 486 | |
| | | Turismo | Turismo | 399 | |
| | | Antropología | Antropología | 365 | |
| | | Ciencias de la Comunicación Social | Ciencias de la Comunicación Social | 439 | |
| | | Arte | Música | Música | 461 |
| | | | Artes Plásticas | Artes Plásticas | |
| | | | Danza | Danza | |
| 9 | CIENCIAS BIOLÓGICAS | Biología | Teatro | 500 | |
| | | | Pesquera | | Pesquera |
| 10 | CIENCIAS DE LA | Educación | Lengua,Literatura,Psico | 1666 | |



| EDUCACIÓN | Secundaria | log. y Filosof. | |
|------------------|---|--------------------------------------|--|
| | | Ciencias Sociales | |
| | | Matemática, Física, Comput.e Inform. | |
| | | Ciencia Tecnología y Ambiente | |
| | Educación Física | Educación Física | 420 |
| | Educación Primaria | Educación Primaria | 464 |
| | Educación Inicial | Educación Inicial | 374 |
| 11 | INGENIER. ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA | Ingeniería Estadística e Informática | Ingeniería Estadística e Informática 396 |
| 12 | INGENIERÍA GEOLÓGICA Y METALURGIA | Ingeniería Geológica | Ingeniería Geológica 521 |
| | | Ingeniería Metalúrgica | Ingeniería Metalúrgica 343 |
| 13 | CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS | Derecho | Derecho 671 |
| 14 | INGENIERÍA QUÍMICA | Ingeniería Química | Ingeniería Química 339 |
| 15 | CIENCIAS DE LA SALUD | Nutrición Humana | Nutrición Humana 445 |
| | | Odontología | Odontología 374 |
| 16 | INGENIERÍA AGRÍCOLA | Ingeniería Agrícola | Ingeniería Agrícola 409 |
| | | Ingeniería Civil | Ingeniería Civil 696 |
| 17 | INGENIERÍA CIVIL Y ARQUITECTURA | Arquitectura y Urbanismo | Arquitectura y Urbanismo 484 |
| | | Ciencias Físico – Matemáticas | Física 292 |
| | | Matemáticas | |
| 18 | MEDICINA HUMANA | Medicina Humana | Medicina Humana 399 |
| | | Ingeniería Mecánica Eléctrica | Ingeniería Mecánica Eléctrica 524 |
| 19 | INGENIERÍA MECÁNICA ELÉCTRICA, ELECTRÓNICA Y SISTEMAS | Ingeniería Electrónica | Ingeniería Electrónica 413 |
| | | Ingeniería de Sistemas | Ingeniería de Sistemas 583 |
| T O T A L | | | 18425 |

Nota: Elaboración propia



3.2.2. Muestra

Respecto a ello, Gallardo (2017) detalla que la muestra se trata de tomar a un determinado reducido de personas de la población para garantizar el desarrollo de una investigación, es decir, ejercer la aplicación de un instrumento con la finalidad de conseguir respuestas fidedignas y en base al objeto de estudio, por ende la similitud se rige en las condiciones similares que deben poseer. En la investigación se considerará como técnica a la encuesta, al respecto Gallardo (2017) considera que es un mecanismo empleado de manera estandarizada en los estudios de diversa índole, debido a la versatilidad para establecer parámetros o limitaciones dentro de los cuestionamientos que se enfocaran de acuerdo a las dimensiones pertinentes.

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q)}$$

Donde:

N: Tamaño de la población

k: Nivel de confianza

e: Error muestral

p: Proporción de personas con la misma característica

q: Proporción de personas con diferentes características

n: Tamaño de la muestra

Por ende, es necesario aplicar un redondeo del resultado y el total sería 400 clientes.

3.3. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos

3.3.1. Técnicas de recolección de datos

En la investigación se ha considerado como técnica a la encuesta, al



respecto Gallardo (2017) considera que es un mecanismo empleado de manera estandarizada en los estudios de diversa índole, debido a la versatilidad para establecer parámetros o limitaciones dentro de los cuestionamientos que se enfocaran de acuerdo con las dimensiones pertinentes. Es decir, esta herramienta cumple con los requisitos necesarios para que los resultados se enfoquen en la investigación, esto teniendo en cuenta su validación a través de expertos en el tema de investigación que se esté realizando, como mínimo deberían ser 3 para evidenciar la exactitud del contenido y de los datos.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

En relación con el instrumento que es empleado mediante un cuestionario ello para obtener información y datos en el campo, ya que es el más conveniente para esta ejecución de carácter social, muestra veracidad, objetividad y sencillas. Cabe mencionar que el cuestionario va de acuerdo con las dimensiones que es constituido por la variable (Gallardo, 2017). Así como, cuenta con las principales características como ser confiable, adaptable, válido y comparativo, lo cual, permitirá tener un mejor desempeño sobre su ejecución.

3.3.3. Fuentes de recolección de datos

La etapa de ejecución y aplicación de la metodología están determinados como indispensables para poder aunar la información en los resultados (Alan & Cortez, 2018). En tal sentido, consecuente a la aprobación de este proyecto de investigación se realizará el desarrollo de las dos encuestas a los 377 clientes que fueron estimados como muestra de acuerdo con la selección por accidente, no obstante, los sujetos presentan el requerimiento de dos tipos de criterios para imprimir un grado mayor de rigurosidad.



Una vez culminado con la etapa de recolección, se ingresará a Microsoft Excel para ordenar toda la información y posteriormente tabularlo en el software SPSS. De ello, se conformarán un conjunto de tablas y gráficos que contrastaran la hipótesis o caso contrario será rechazada.

De la estadística se hará un análisis breve a modo de interpretaciones, así como la discusión en relación con los antecedentes de otros estudios, para demostrar la similitud o diferencias. Para culminar con el detalle de las conclusiones conforme a los objetivos, y finalmente, plantear algunas recomendaciones que sirvan como herramienta científica para otros investigadores que deseen ahondar en el tema.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados de validación y confiabilidad

4.1.1. Validación del instrumento

La validación considera el nivel de eficacia que posee el instrumento para la aplicación a los elementos de estudio; en esta oportunidad se solicita la participación de docentes temáticos y metodólogos. (Ñaupas et al., 2018).

Para el trabajo de investigación se ha procedido a realizar la validación del instrumento con el apoyo de tres doctores que jugarán el rol de expertos.

Tabla 3

Validación de expertos

| Especialidad | Resultado de Validación |
|--|-------------------------|
| Wilfredo Wilson Murillo Calsin | Aplicable |
| Dr. José Luis Ernesto Rojas López | Aplicable |
| Dr.(o) Ricardo Francisco Chávez Calderón | Aplicable |

De acuerdo con la tabla indica 3 doctores que la validación del instrumento es aplicable.

4.1.2. Confiabilidad del instrumento

El grado de significancia del cuestionario interpreta la confiabilidad de la recopilación de información con el instrumento diseñado; lo que contribuye a que este sea utilizado para estudios futuros. En este apartado se revisa valores del alfa de Cronbach, que garantizan la confiabilidad del cuestionario.

Tabla 4

Valores del alfa de Cronbach

| Coeficiente Alfa de Cronbach | Calificación |
|------------------------------|----------------------------|
| Alfa >0.90 | Confiabilidad Excelente |
| Alfa >0.80 | Confiabilidad Buena |
| Alfa >0.70 | Confiabilidad Aceptable |
| Alfa >0.60 | Confiabilidad Cuestionable |
| Alfa >0.50 | Confiabilidad Inaceptable |

Nota. Tomado de George y Mallery (2003)

Tabla 5

Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.936 | 41 |

Interpretación:

De acuerdo a (Palalla Stracuzzi & Martins Pestana, 2006) indica que existe 5 magnitudes las cuales son de muy alta con rango de 0.81 a 1.00, alta con 0.61 a 0.80, media 0.41 a 0.60, baja con 0.21 a 0.40 y muy baja con 0.01 a 0.20, pero conforme a la tabla mostrada indica que se encuentra en la escala de 0.938 del coeficiente de confiabilidad, es decir, muy alta.

4.2. Resultados de variable de control

A continuación, se presentará los gráficos del cuestionario:

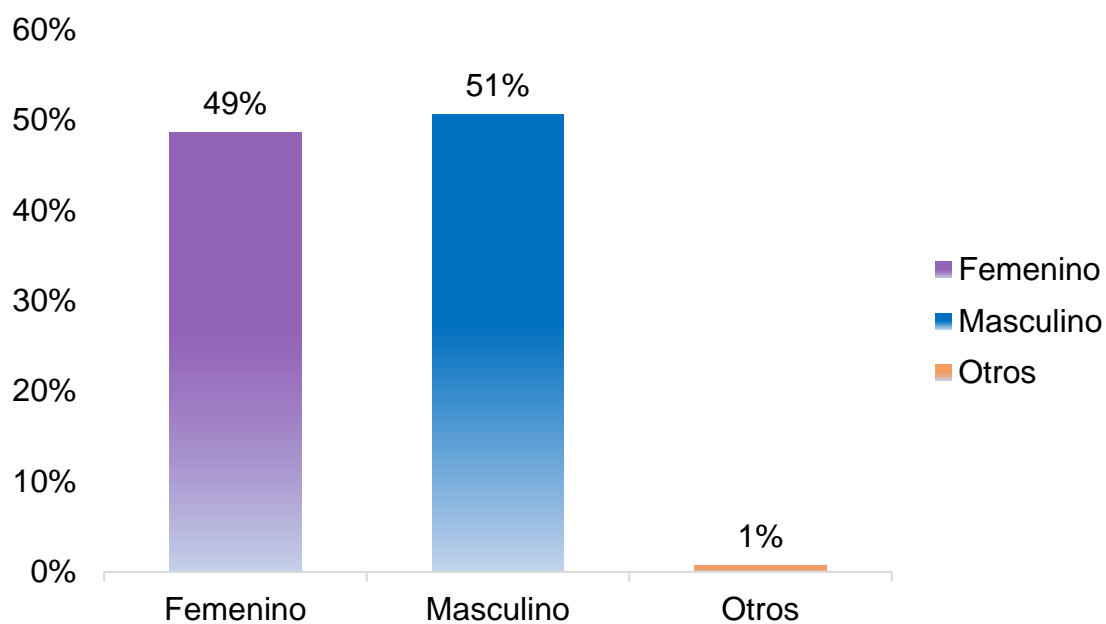
Tabla 6

Resultados de variable de control - Sexo

| | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------------|-------------------|
| Femenino | 195 | 49% |
| Masculino | 202 | 51% |
| Otros | 3 | 1% |
| TOTAL | 400 | 100% |

Figura 2

Resultado de variable de control - Sexo



Interpretación

Aquí tenemos una gráfica que representa los porcentajes totales realizados a la primera pregunta de su sexo, en donde el 51% masculino hace la mayor marcación, femenino con 49% y otros del 1%.

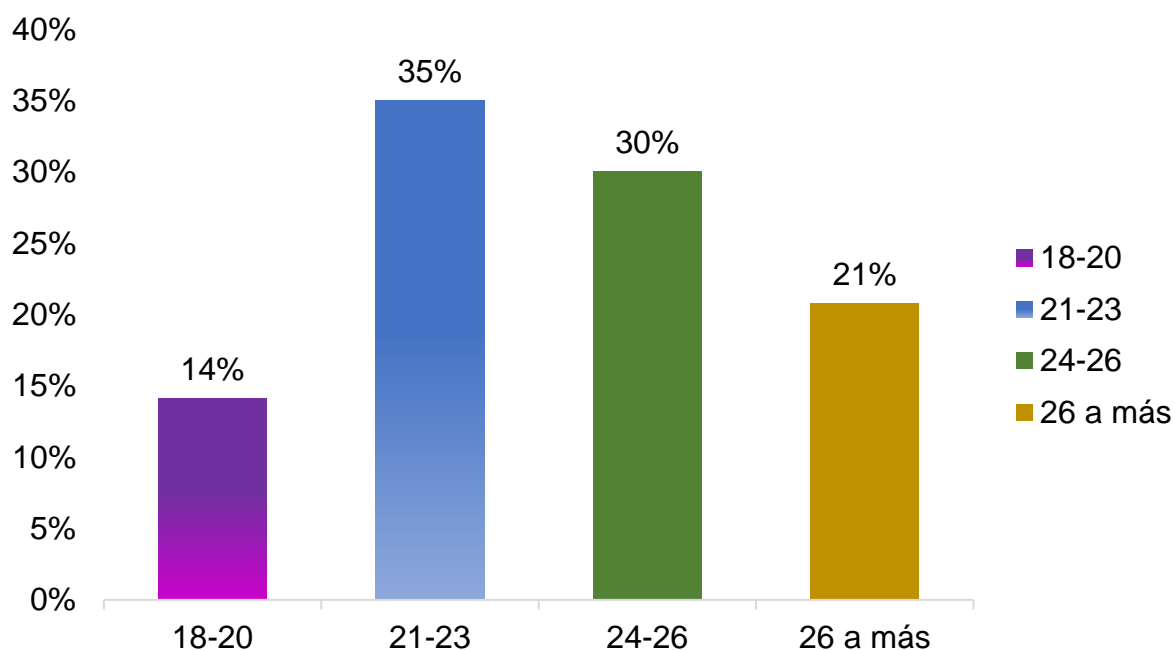
Tabla 7

Resultado de variable de control - Edad

| Edad | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| 18-20 | 55 | 14% |
| 21-23 | 141 | 35% |
| 24-26 | 120 | 30% |
| 26 a más | 84 | 21% |
| TOTAL | 400 | 100% |

Figura 3

Resultado de variable de control - Edad

**Interpretación**

Aquí se muestra la gráfica que representa los porcentajes totales realizados a la segunda pregunta que es sobre su edad, donde el 35% con 21-23 años, hace la mayor marcación, luego continua con 30% de 24-26 años, 21% de 26 a más años y 14% de 18-20 años.

4.3. Prueba de normalidad

Para la toma de prueba de normalidad se utiliza la prueba de Kolmogórov-Smirnov, permite tener un mejor contraste de la hipótesis anteriormente planteada, los criterios de decisión se plantean de la siguiente forma:

Si $p < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a

Para la cual la decisión y conclusión es que $p = 0 < 0.05$ entonces se acepta la hipótesis nula (H_0), pero si $p = > 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que indica que la distribución

Tabla 8

Prueba de normalidad

| | Kolmogórov-Smirnov | | |
|----------------------|--------------------|-----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Banca Digital | .102 | 400 | <.001 |
| Inclusión Financiera | .111 | 400 | <.001 |

Interpretación

De acuerdo con los resultados sacados del sistema del SPSS, de la prueba de Kolmogórov-Smirnov, debido a que se utiliza más de 50 datos, muestra el resultado de < 0.001 , es en donde indica que si es menor a 0.05 se consideran datos no normales para las variables de banca digital e inclusión financiera.

4.4. Contraste de las hipótesis

4.4.1. Contrastación de la hipótesis general

Ha. Existe una relación significativa entre la banca digital y su influencia en la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del

Altiplano, Puno 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre la banca digital y su influencia en la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

Tabla 9

Contraste de hipótesis banca digital

| | | Banca Digital | |
|----------|---------------|------------------|--------|
| Rho | de | Coefficiente | de |
| | Banca Digital | correlación | .631** |
| Spearman | | Sig. (bilateral) | <.001 |
| | | N | 400 |

Interpretación

De acuerdo con los resultados indica que $p < 0.05$, se acepta la H_a y se rechaza H_o . Por lo que, existe una relación significativa entre la banca digital y su influencia en la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023. Además, es de una correlación positiva moderada ya que se encuentra entre 0.4 a 0.69 con 0.631.

4.4.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre la banca móvil y su influencia en la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre la banca móvil y su influencia en la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

Tabla 10*Contraste de hipótesis inclusión financiera*

| | | Inclusión Financiera | |
|----------|-------------|----------------------|--------|
| Rho | de | Coeficiente | de |
| | Banca Móvil | correlación | .594** |
| Spearman | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 400 |

Interpretación

De acuerdo con la tabla se verifica que es probable que exista una relación significativa entre la banca móvil y su influencia en la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023, ya que $p < 0.05$ es así que se acepta la H_a y se rechaza el H_o . Además, es de una correlación positiva moderada porque se encuentra entre 0.4 a 0.69 con 0.594.

4.4.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

H_a : Existe una relación significativa de la banca por internet y su influencia en la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

H_o : No existe una relación significativa la banca por internet y su influencia en la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

Tabla 11*Contraste de hipótesis específica 2 banca digital*

| | | | Inclusión Financiera |
|----------|----------|------------------|----------------------|
| | | Coeficiente de | .564** |
| Rho | de Banca | por correlación | |
| Spearman | Internet | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 400 |

Interpretación

De acuerdo con la tabla se verifica que existe una relación significativa de la banca por internet y su influencia en la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023, ya que $p < 0.05$, es así que se acepta la H_a y se rechaza el H_o . Además, es de una correlación positiva baja, se encuentra entre 0.4 a 0.69 con 0.564.

4.4.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

H_a : Existe una relación significativa las apps de transferencias de dinero y su influencia en la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

H_o : No existe una relación significativa las apps de transferencias de dinero y su influencia en la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

Tabla 12*Contraste de hipótesis específica 2 inclusión financiera*

| | | | | Inclusión Financiera | |
|----------|----------------|--------|--------------|----------------------|-------|
| | Apps | de | Coefficiente | de | |
| | transferencias | de | correlación | .638** | |
| Rho | de | dinero | con el | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| Spearman | número | de | N | 400 | |
| | celular | | | | |

Interpretación

De acuerdo con la tabla se verifica que existe una relación significativa las apps de transferencias de dinero y su influencia en la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023, ya que $p < 0.05$, es así que se acepta la H_a . Además, se encuentra en una correlación positiva moderada, se encuentra entre 0.4 a 0.69 con 0.638.

4.5. Discusión

El principal propósito en la investigación se dirige a establecer la asociación entre la banca digital y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023, lo cual después de aplicar el proceso de investigación con los estadísticos se consiguieron los siguientes resultados; las variables banca digital e inclusión financiera obtuvieron como resultado una relación positiva considerable ($r = 0.622$); por otro lado, la dimensión de banca móvil con la inclusión financiera se obtuvo una relación positiva considerable ($r = 0.594$), la dimensión banca por internet con la inclusión financiera obtuvieron una relación positiva considerable ($r = 0.564$) y la dimensión de apps de



transferencias de dinero con el número de celular y la inclusión financiera obtuvieron una relación positiva media ($r=0.638$). Si bien es cierto los resultados de correlación están en niveles de considerable y medio, hay que interpretar que estos están dentro de una relación positiva lo que implica que la población se aproxima a entender influencia de la banca digital a generar mayor inclusión financiera.

En relación a la investigación de Gonzales (2017), donde se realiza un análisis de la aceptación de las operaciones electrónicas por los clientes de los bancos peruanos, resalta que los usuarios no cuentan con la información necesaria en cuanto al cambio de la banca tradicional hacia la banca electrónica; así como, a la población mayor que se encuentra reacia al cambio tecnológico.

Por el contrario, este estudio muestra similitudes en cuanto a la baja disposición para contestar el cuestionario en el grupo de edad de 21 a 23 años, con una participación del 35% de la muestra total; también se indica que, a pesar del aumento en las operaciones de los canales digitales, es necesario que las entidades financieras generen más confianza y seguridad en los usuarios del sistema financiero. En contraste, Acosta et al. (2018) analiza la inclusión financiera considerando que los clientes no necesiten ir al banco para hacer transacciones; donde cerca del 70% destaca la rapidez como factor crucial, demostrando así el crecimiento y mejora del servicio financiero gracias a ciertos factores de inclusión. Por el contrario, la investigación muestra más atención a los medios digitales; aunque se reconoce cierta limitación en algunos grupos de la población, estos están en proceso de desarrollo mediante programas de capacitación implementados por entidades gubernamentales peruanas, principalmente dirigidos a estudiantes de secundaria y universidad, y en menor



medida a personas mayores (CMIF 2019).

Así mismo, en su estudio Mamani (2020) concluye que tener acceso a internet y poseer un teléfono móvil personal facilita la adquisición de servicios financieros. Se destaca la importancia del acceso a internet y la posesión de un teléfono móvil propio como elementos indispensables para la efectiva gestión de las operaciones financieras, evidenciado en la correlación positiva entre la banca móvil, la banca en línea y las aplicaciones con la inclusión financiera.

En relación a este tema, ASBANC (2020) destaca que ha habido un incremento notable en la utilización de plataformas digitales desde el comienzo de la pandemia; esto evidencia el compromiso de las entidades financieras en brindar sus servicios y productos a través de canales digitales, principalmente en las transacciones cotidianas, sin necesidad de acudir físicamente a las sucursales. En cuanto a las aplicaciones, Yape es la que ha tenido un mayor crecimiento, seguida por Plin, con un alto número de afiliaciones y transacciones que mueven grandes sumas de dinero; ambos dirigidos a la población sin acceso a servicios bancarios (La Cámara 2020).



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se presenta una relación positiva considerable ($r = 0.631^{**}$), en la banca digital e inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023. Por lo tanto, la mayor oferta de productos y servicios financieros con tecnología impulsa la inclusión financiera, especialmente entre usuarios familiarizados con medios electrónicos, lo que promueve una relación amigable con la banca digital y reduce la brecha de desconocimiento y miedo hacia los productos digitales, fomentando así la aceptación de los avances tecnológicos en beneficio de la población.

SEGUNDA: Se presenta una relación positiva considerable ($r = 0.594^{**}$), en la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023; de esta manera, se confirma que la digitalización en el sector financiero posibilita servicios en tiempo real, chat instantáneo y una amplia gama de aplicaciones que han optimizado el progreso de los servicios bancarios en línea. Esto resulta en una mayor accesibilidad a operaciones desde dispositivos móviles para más personas, gracias al avance tecnológico a nivel global que ha traído consigo la aparición de nuevos productos beneficiosos para la población a través de plataformas digitales y el desarrollo del mundo virtual, convirtiéndose en un aliado estratégico para la banca móvil al facilitar la conexión entre la población y los productos ofrecidos por distintas entidades financieras a través de la digitalización de sus



servicios.

TERCERA: Se presenta una relación positiva considerable ($r = 0.364^{**}$); en la banca por internet y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023; considerando el avance de la banca móvil y las aplicaciones en entidades financieras, estas están reemplazando a los sitios web al mostrar más productos y servicios financieros en lugar de realizar operaciones, la creciente popularidad de los teléfonos móviles ha impulsado la creación de nuevas apps digitales, las cuales han facilitado su uso y han mejorado la respuesta a las necesidades de las personas, haciendo más atractiva la interacción con las instituciones financieras.

CUARTA: Se presenta una relación positiva media ($r = 0.638^{**}$); en la apps de transferencias de dinero con el número de celular y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023; se demuestra que los nuevos aplicativos tecnológicos relacionados con los smartphones están ganando terreno en el uso, acceso y calidad de los productos financieros, especialmente en el avance tecnológico que influye en el desarrollo de los dispositivos móviles y sus medidas de seguridad, como el reconocimiento facial, huella digital y bloqueo de aplicaciones con contraseñas, entre otros. Estos métodos han generado mayor confianza en el uso y acceso a los productos digitales.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda que las instituciones financieras incrementen su enfoque en el desarrollo de plataformas de banca digital, lo cual ha demostrado ser positivo para la inclusión financiera. Además del interés comercial, es importante que proporcionen capacitación a clientes con dificultades, especialmente en áreas rurales, marginalizadas y entre adultos.
- SEGUNDA:** Se debe aprovechar la tendencia creciente de los clientes hacia los canales modernos y virtuales, con tasas de crecimiento más altas en compras por banca móvil, debe ser aprovechada. Sin embargo, es importante reconocer los riesgos asociados y tomar precauciones en su uso.
- TERCERA:** De igual forma, es necesario impulsar el crecimiento de las plataformas en línea de los bancos como medio de comunicación virtual con los usuarios, debido a que se nota una inclinación hacia su consulta más frecuente; por lo tanto, es crucial elegir qué información mostrar primero, organizarla por importancia y presentarla de forma visualmente atractiva; teniendo en cuenta aspectos como la velocidad de carga, tamaño de letra adecuado y un lenguaje fácil de entender; ya que estos aspectos son clave al utilizar la banca por internet.
- CUARTA:** En lo que respecta a la seguridad cibernética, es posible que el uso de aplicaciones sea el medio digital más vulnerable, no solo por ser el más utilizado, sino también por estar expuesto a posibles fraudes. Por lo tanto, es crucial educar a los usuarios sobre la



importancia de establecer filtros para bloquear el acceso de terceros, con el objetivo de aumentar el conocimiento de la población en este tema

**BIBLIOGRAFÍA**

- Avendaño, O. (2018). Los retos de la banca digital en México. *Revista Ius*, 12(41), 87–108. <https://doi.org/10.35487/rius.v12i41.2018.325>
- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica* (Quinta Edición ed.). (E. Interamericana, Ed.) Ecuador: Utmach.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2015). *Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos*. Colombia: Corporación Andina de Fomento.
- BBVA. (2022). *Banca por internet*. <https://www.bbva.pe/blog/mi-guia-digital/que-es-la-banca-por-internet.html#:~:text=La%20banca%20por%20internet%20o,sin%20acudir%20a%20una%20agencia>
- Carbó, S., Cuadros Solas, P., & Rodríguez, F. (2021). Digitalización financiera y COVID-19: evidencia empírica. *Papeles de Economía Española*, 170, 143–156. https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/12/PEE-170_Carbó-Cuadros-Rodríguez.pdf
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Scale Development and Validation for Measuring the Adoption of Mobile Banking Services. *Global Business Review*, 20(2), 434–457. <https://doi.org/10.1177/0972150918825205>
- Chun, P., & Yeh, L. (2021). Sin campo para la vieja banca: indicadores de aceptación para la banca en línea en China. *Estudios de La Gestión. Revista Internacional de Administración*, 9(9), 29–54. <https://doi.org/10.32719/25506641.2021.9.2>
- Cornejo, E., Umaña, B., Guiñez, N., Muñoz, D., & Mardones, C. (2018).



- ndeudamiento y educación financiera del adulto joven en Chile. *Revista Academia & Negocios*, 3(2), 33-44.
<https://www.redalyc.org/journal/5608/560863018003/html/>
- Cruz, E. (2018). Educación financiera en los niños: Una evidencia empírica. *Sinéctica, Revista Electrónica de Educación*, 7033(51), 1–15.
[https://doi.org/10.31391/s2007-7033\(2018\)0051-012](https://doi.org/10.31391/s2007-7033(2018)0051-012)
- Félix, M., Aurora, C., Mellado, A., & María, Q. (2021). Level of financial education as an influence on making debt decisions in the use of credit cards in Navojoa , Sonora . *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*, 36.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.
- Garay, G. (2016). Índice De Alfabetismo Financiero, La Cultura Y La Educación Financiera. *Revista Perspectivas*, 37, 23–40.
- González, F., Sojo, A., Carrizo, C., Morales, M., Espíndola, N., Madrazo, P., Banús, M., & Fontao, A. (2018). Fintech En El Mundo: La revolución digital ha llegado a México. *Bancomext*, 94.
<https://www.bancomext.com/wp-content/uploads/2018/11/Libro-Fintech.pdf>
- Gorjón, S. (2020). Plataformas digitales: avances en su regulación y retos en el ámbito financiero. *Boletín Económico - Banco de España*, 4.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7720803&orden=0&info=link%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=7720803>
- Hernández, A., Silva, J. C., & Chávez, L. A. (2019). Educación financiera, banca digital y alternativas de financiamiento de las pymes. *Revista Relayn - Micro y Pequeñas Empresas En Latinoamérica*, 3(1), 19–29.



<https://doi.org/10.46990/relayn.2019.3.1.13>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, México: Mc Graw Hill Education.

[https://doi.org/ISBN: 978-1-4562-6096-5](https://doi.org/ISBN:978-1-4562-6096-5)

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Panorama de la economía peruana 1950-2019*. Lima.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1726/Libro.pdf

Ipsos. (03 de 09 de 2021). Informe Banca digital 2021. <https://www.ipsos.com/es-pe/banca-digital-2021>

Kiyosaki, R. T. (2012). *La ventaja del ganador: El poder de la educación financiera. Lo que las escuelas jamás te enseñarán*. México: Penguin Random House.

Largo, I. J. (2021). *Educación financiera: Mueve tu dinero*. Marcombo.

López, J. L., Mugno, A., & Jay, W. (2019). Educación financiera una alternativa para promover cambios significativos en la calidad de vida de la sociedad colombiana. *Ad-Gnosis*, 8(8), 38–48.

<https://doi.org/10.21803/adgnosis.v8i8.362>

Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica* (Vol. 35). Centro de Investigaciones Sociológicas.

Medina, J., Ríos, O., & Ortiz, F. (2022). Confianza y calidad de la información para la satisfacción y lealtad del cliente en el e-Banking con el uso del teléfono celular. *Contaduría y Administración*, 67 (September 2021), 283–304. https://www.researchgate.net/profile/Jose-Melchor-Medina-Quintero/publication/354390263_Confianza_y_calidad_de_la_informaci



on_para_la_satisfaccion_y_lealtad_del_cliente_en_el_e-
Banking_con_el_uso_del_telefono_celular/links/613e090b4e1df271062
f2ade/Confian

Mungaray, A., Gonzalez, N., & Osorio, G. (2021). Financial education and its effect on income in Mexico. *Problemas Del Desarrollo*, 52(205), 55–78. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2021.205.69709>

Nguyen, O. (2020). Factors affecting the intention to use digital banking in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), 303–310. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no3.303>

Răzvan, I. (2021). Financial Literacy in the Digital Age: Challenges and Opportunities in the European Union. *Revista Estrategia Organizacional*, 10(2), 1–16. <https://doi.org/10.22490/25392786.4958>

Rivera, B., & Bernal, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de “Mi Banco” en México. *Revista Perspectivas*, 41, 117–144.

Santander. (04 de 09 de 2020). *Banca digital*. <https://www.santander.com/es/stories/que-es-la-banca-digital>

Scotiabank. (2022). Productos financieros. <https://www.scotiabankchile.cl/productos-financieros#:~:text=Los%20productos%20financieros%20son%20todos,la%20ayuda%20financiera%20que%20necesita.>

Skinner, C. (2014). Digital Bank: Strategies to Launch or Become a Digital Bank. In *Marshall Cavendish Business*.

Superintendencia de Banca y Seguros. (10 de Mayo de 2022). *Educación financiera*. <https://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/>



- Vanegas, J., Arango, M. A., Gómez, L., & Cortés, D. (2020). Educación financiera en mujeres. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 28(2), 121–141. <https://doi.org/10.18359/rfce.4929>
- Vargas, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2), 99–120. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>
- Vladimir, V., Bautista, M., & Gonzales, I. (2021). La transformación en el uso de efectivo y pagos digitales durante la pandemia de la Covid-19. *Universidd de Santiago*, 1(69), 5–24. https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/12/PEE-170_Batiz.pdf



ANEXOS



ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Banca digital y su relación con la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables de la investigación | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
|---|--|---|-------------------------------|--|--|--|
| <p>Problema general ¿Cuál es la relación entre banca digital y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la banca por internet y la</p> | <p>Objetivo general Analizar la relación entre banca digital y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.</p> <p>Objetivos específicos Estimar es la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023. Precisar es la relación entre la banca por internet y la inclusión financiera en los</p> | <p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre banca digital y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023. Existe una relación significativa la banca por internet y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023. Existe una relación significativa las apps de transferencias de dinero y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.</p> | <p>V1: Banca digital</p> | <p>D1: Banca móvil</p> <p>D2: Banca por internet</p> | <p>Seguridad</p> <p>Personalización</p> <p>Operabilidad portable</p> <p>Página web</p> <p>Servicios financieros</p> <p>Productos digitales</p> | <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Población: 18425</p> <p>Muestra: 377</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos: Cuestionario Encuesta</p> |



inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023?
 ¿Cuál es la relación entre las apps de transferencias de dinero y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023?

estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.
 Evaluar es la relación entre las apps de transferencias de dinero y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023.

D3: Apps de transferencias de dinero con el número de celular Envío de dinero

| | | |
|--------------------------|-------------|---|
| | | Retiro de dinero |
| | | Establecimiento Cajero automático Agente Medios digitales |
| | D1: Acceso | Consulta de saldos movimientos Ahorros y créditos |
| V2: Inclusión financiera | D2: Uso | Transferencias bancarias e interbancarias Tarjeta de crédito y débito Pago de servicios |
| | D3: Calidad | Educación financiera Información Atención al consumidor Protección al consumidor Reclamos |



ANEXO 2. MODELO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Evaluador:

Fecha:

| Contenido | | Evaluación | | | | | Sugerencias |
|---|--------------------------|----------------|--------|------------------|--------|---------|-------------|
| Variable: Banca Digital | Criterios Generales | 0-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% | |
| | | Esta observado | | Requiere ajustes | Apto | | |
| Las operaciones que realizo en la entidad financiera por medio de la banca móvil me dan seguridad. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Los medios que utilizo me permiten tener una personalización como usuario evitando el fraude. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Las operaciones que realizo por este medio me permiten ahorrar tiempo. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| La banca móvil presenta alguna limitación en las operaciones que realizo. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| La mayoría de veces es sencillo usar la página web de la entidad financiera. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| El portal institucional de la entidad financiera facilita las operaciones de la banca por internet. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| A menudo uso la página web de la entidad financiera, para estar informado. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| A menudo uso la página web de la entidad financiera, para realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |



| | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Tengo acceso mediante la banca por internet a los servicios financieros que brinda la entidad financiera. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Encuentro satisfacción con los servicios financieros que me brinda la entidad financiera. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Tengo información por la banca por internet de la gama de productos que la entidad financiera me ofrece. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Cuando he requerido un producto mediante la banca por internet y la entidad financiera no lo he podido encontrar en su plataforma. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| El envío y retiro de dinero de las entidades financieras mediante un numero de celular es una buena alternativa para la trasferencia de efectivo. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Realizo con frecuencia operaciones de envío y retiro de dinero en entidades financieras mediante el número de celular. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Considero seguro realizar operaciones de envío y retiro de dinero mediante el uso de celular. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Los envíos y retiro de dinero por medio del número de celular limitan mis requerimientos de transferencia de efectivo. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |



| Contenido | | Evaluación | | | | | Sugerencias |
|---|--------------------------|----------------|------------------|--------|--------|---------|-------------|
| Variable: Inclusión Financiera | Criterios Generales | 0-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% | |
| | | Esta observado | Requiere ajustes | Apto | | | |
| Cuento con un establecimiento agencia o sucursal de la entidad financiera cerca para realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| La atención en el establecimiento, agencia o sucursal de la entidad financiera logro satisfacer mis requerimientos. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Tengo acceso a un cajero automático cercano para realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| El cajero automático es una buena alternativa para el retiro y/o envío de dinero. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Cuento con un agente en algún establecimiento cercano para realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| El agente cumple con mis expectativas al momento de realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Es sencillo el acceso a la página web de la entidad financiera con la que trabajo. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| La página web de la entidad financiera me otorga la información necesaria para tomar mis decisiones financieras. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |



| | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Los medios que proporciona la entidad financiera me permiten la apertura de cuentas de depósito y la obtención de créditos. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Los medios que proporciona la entidad financiera me permiten realizar las transferencias bancarias e interbancarias de manera efectiva. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Los medios que proporción la entidad financiera facilita la obtención de tarjetas de crédito y débito de las entidades financiera. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Los medios que proporcionan la entidad financiera facilitan el pago de mis servicios. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Los costos que asumo por el uso de los servicios que otorgan la entidad financiera son razonables. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| La entidad financiera me ha adiestrado para el uso de los medios digitales. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| La entidad financiera me otorga tips para el manejo responsables para mis finanzas. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| La entidad financiera información de los servicios financieros que ofrece. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Los medios de publicidad que usa la entidad financiera sobre el uso de los medios digitales son útiles y orientadores. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |



| | | | | | | | |
|--|--------------------------|--|--|--|--|--|--|
| La información brindada por la entidad financiera es transparente y confiable. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| La atención recibida por los canales de la entidad financiera ha sido rápida. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| La atención recibida por los canales de la entidad financiera ha sido satisfactoria. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Siento que la entidad financiera se convierte en un socio que vela por mis derechos. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| Conozco las instancias en las que puedo recurrir para hacer valer mis derechos. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| La entidad financiera me da opción a realizar mis reclamos. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |
| La respuesta de la entidad financiera a mis reclamos se da de manera oportuna. | Pertinencia | | | | | | |
| | Claridad | | | | | | |
| | Redacción y terminología | | | | | | |

El que suscribe identificado con DNI N°..... y N° de colegiatura o código docente.....certifico que realice el juicio del experto al instrumento diseñado por la estudiante Lizeli Linn Apaza Peralta

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()



ANEXO 3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Evaluador: Wilfredo Wilson Murillo Calsin

Colegiatura: 21585

| Contenido | | Evaluación | | | | | Sugerencias |
|--|--------------------------|----------------|--------|--------|------------------|---------|-------------|
| Variable: Banca Digital | Criterios Generales | 0-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% | |
| | | Esta observado | | | Requiere ajustes | Apto | |
| Las operaciones que realizo en la entidad financiera por medio de la banca móvil me dan seguridad. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Los medios que utilizo me permiten tener una personalización como usuario evitando el fraude. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Las operaciones que realizo por este medio me permiten ahorrar tiempo. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| La banca móvil presenta alguna limitación en las operaciones que realizo. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |



| | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|--|--|--|---|--|
| La mayoría de veces es sencillo usar la página web de la entidad financiera. | Redacción y terminología | | | | | X | |
| El portal institucional de la entidad financiera facilita las operaciones de la banca por internet. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| A menudo uso la página web de la entidad financiera, para estar informado. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| A menudo uso la página web de la entidad financiera, para realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Tengo acceso mediante la banca por internet a los servicios financieros que brinda la entidad financiera. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Encuentro satisfacción con los servicios financieros que me brinda la entidad financiera. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Tengo información por la banca por internet de la gama de productos que la entidad financiera me ofrece. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |

M. J. P. P.



| | | | | | | | |
|---|----------------------------|-----------------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|--------------------|
| Cuando he requerido un producto mediante la banca por internet y la entidad financiera no lo he podido encontrar en su plataforma. | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| El envío y retiro de dinero de las entidades financieras mediante un numero de celular es una buena alternativa para la trasferencia de efectivo. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Realizo con frecuencia operaciones de envío y retiro de dinero en entidades financieras mediante el número de celular. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Considero seguro realizar operaciones de envío y retiro de dinero mediante el uso de celular. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Los envíos y retiro de dinero por medio del número de celular limitan mis requerimientos de transferencia de efectivo. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Contenido | | Evaluación | | | | | Sugerencias |
| Variable: Inclusión Financiera | Criterios Generales | 0-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% | |
| | | Esta observado | | | | Requiere ajustes | |
| Cuento con un establecimiento agencia o sucursal de la entidad | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |

M. J. P.



| | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|--|--|--|---|--|
| financiera cerca para realizar mis operaciones. | Redacción y terminología | | | | | X | |
| La atención en el establecimiento, agencia o sucursal de la entidad financiera logro satisfacer mis requerimientos. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Tengo acceso a un cajero automático cercano para realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| El cajero automático es una buena alternativa para el retiro y/o envío de dinero. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Cuento con un agente en algún establecimiento cercano para realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| El agente cumple con mis expectativas al momento de realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Es sencillo el acceso a la página web de la entidad financiera con la que trabajo. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| La página web de la entidad financiera me otorga la información | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |

M. J. Pineda



| | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|--|--|--|---|--|
| necesaria para tomar mis decisiones financieras. | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Los medios que proporciona le entidad financiera sobre las consultas de saldos y movimientos son efectivos. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Los medios que proporciona la entidad financiera me permiten la apertura de cuentas de depósito y la obtención de créditos. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Los medios que proporciona la entidad financiera me permiten realizar las transferencias bancarias e interbancarias de manera efectiva. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Los medios que proporción la entidad financiera facilita la obtención de tarjetas de crédito y débito de las entidades financiera. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Los medios que proporcionan la entidad financiera facilitan el pago de mis servicios. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Los costos que asumo por el uso de los servicios que otorgan la entidad financiera son razonables. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |

M. J. Pineda



| | | | | | | | |
|--|--------------------------|--|--|--|--|---|--|
| La entidad financiera me ha adiestrado para el uso de los medios digitales. | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Siento que la entidad financiera se convierte en un socio que vela por mis derechos. | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Conozco las instancias en las que puedo recurrir para hacer valer mis derechos. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| La entidad financiera me da opción a realizar mis reclamos. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| La respuesta de la entidad financiera a mis reclamos se da de manera oportuna. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |

Wilfredo Wilson Murillo Calsin

| | | | | | | | |
|--|--------------|--|--|--|--|---|--|
| | terminología | | | | | | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |



Evaluador: José Luis Ernesto Rojas López

Colegiatura: CEA 1453

| Contenido | | Evaluación | | | | | Sugerencias |
|--|--------------------------|----------------|--------|--------|------------------|---------|-------------|
| Variable: Banca Digital | Criterios Generales | 0-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% | |
| | | Esta observado | | | Requiere ajustes | Apto | |
| Las operaciones que realizo en la entidad financiera por medio de la banca móvil me dan seguridad. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Los medios que utilizo me permiten tener una personalización como usuario evitando el fraude. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Las operaciones que realizo por este medio me permiten ahorrar tiempo. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| La banca móvil presenta alguna limitación en las operaciones que realizo. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |



| | | | | | | | | |
|--|----------------------------|-----------------------|---------------|---------------|-------------------------|----------------|--------------------|--|
| Cuando he requerido un producto mediante la banca por internet y la entidad financiera no lo he podido encontrar en su plataforma. | Claridad | | | | | | ✓ | |
| | Redacción y terminología | | | | | | ✓ | |
| El envío y retiro de dinero de las entidades financieras mediante un número de celular es una buena alternativa para la transferencia de efectivo. | Pertinencia | | | | | | ✓ | |
| | Claridad | | | | | | ✓ | |
| | Redacción y terminología | | | | | | ✓ | |
| Realizo con frecuencia operaciones de envío y retiro de dinero en entidades financieras mediante el número de celular. | Pertinencia | | | | | | ✓ | |
| | Claridad | | | | | | ✓ | |
| | Redacción y terminología | | | | | | ✓ | |
| Considero seguro realizar operaciones de envío y retiro de dinero mediante el uso de celular. | Pertinencia | | | | | | ✓ | |
| | Claridad | | | | | | ✓ | |
| | Redacción y terminología | | | | | | ✓ | |
| Los envíos y retiro de dinero por medio del número de celular limitan mis requerimientos de transferencia de efectivo. | Pertinencia | | | | | | ✓ | |
| | Claridad | | | | | | ✓ | |
| | Redacción y terminología | | | | | | ✓ | |
| Contenido | | Evaluación | | | | | Sugerencias | |
| Variable: Inclusión Financiera | Criterios Generales | 0-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% | | |
| | | Esta observado | | | Requiere ajustes | Apto | | |
| Cuento con un establecimiento agencia o sucursal de la entidad | Pertinencia | | | | | | ✓ | |
| | Claridad | | | | | | ✓ | |



Evaluador: Ricardo Francisco Chávez Calderón

Colegiatura: CEA 1216

| Contenido | | Evaluación | | | | | Sugerencias |
|--|--------------------------|----------------|--------|--------|------------------|---------|-------------|
| Variable: Banca Digital | Criterios Generales | 0-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% | |
| | | Esta observado | | | Requiere ajustes | Apto | |
| Las operaciones que realizo en la entidad financiera por medio de la banca móvil me dan seguridad. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Los medios que utilizo me permiten tener una personalización como usuario evitando el fraude. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Las operaciones que realizo por este medio me permiten ahorrar tiempo. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| La banca móvil presenta alguna limitación en las operaciones que realizo. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |



| | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|--|--|--|---|--|
| La mayoría de veces es sencillo usar la página web de la entidad financiera. | Redacción y terminología | | | | | X | |
| El portal institucional de la entidad financiera facilita las operaciones de la banca por internet. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| A menudo uso la página web de la entidad financiera, para estar informado. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| A menudo uso la página web de la entidad financiera, para realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Tengo acceso mediante la banca por internet a los servicios financieros que brinda la entidad financiera. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Encuentro satisfacción con los servicios financieros que me brinda la entidad financiera. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Tengo información por la banca por internet de la gama de productos que la entidad financiera me ofrece. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |



| | | | | | | | | |
|--|----------------------------|-----------------------|---------------|---------------|-------------------------|----------------|--------------------|--|
| Cuando he requerido un producto mediante la banca por internet y la entidad financiera no lo he podido encontrar en su plataforma. | Claridad | | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | | X | |
| El envío y retiro de dinero de las entidades financieras mediante un numero de celular es una buena alternativa para la transferencia de efectivo. | Pertinencia | | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | | X | |
| Realizo con frecuencia operaciones de envío y retiro de dinero en entidades financieras mediante el número de celular. | Pertinencia | | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | | X | |
| Considero seguro realizar operaciones de envío y retiro de dinero mediante el uso de celular. | Pertinencia | | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | | X | |
| Los envíos y retiro de dinero por medio del número de celular limitan mis requerimientos de transferencia de efectivo. | Pertinencia | | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | | X | |
| Contenido | | Evaluación | | | | | Sugerencias | |
| Variable: Inclusión Financiera | Criterios Generales | 0-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-100% | | |
| | | Esta observado | | | Requiere ajustes | Apto | | |
| Cuento con un establecimiento agencia o sucursal de la entidad | Pertinencia | | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | | X | |



| | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|--|--|--|---|--|
| financiera cerca para realizar mis operaciones. | Redacción y terminología | | | | | X | |
| La atención en el establecimiento, agencia o sucursal de la entidad financiera logro satisfacer mis requerimientos. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Tengo acceso a un cajero automático cercano para realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| El cajero automático es una buena alternativa para el retiro y/o envío de dinero. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Cuento con un agente en algún establecimiento cercano para realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| El agente cumple con mis expectativas al momento de realizar mis operaciones. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Es sencillo el acceso a la página web de la entidad financiera con la que trabajo. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| La página web de la entidad financiera me otorga la información | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |



| | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|--|--|--|---|--|
| necesaria para tomar mis decisiones financieras. | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Los medios que proporciona la entidad financiera sobre las consultas de saldos y movimientos son efectivos. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| Los medios que proporciona la entidad financiera me permiten la apertura de cuentas de depósito y la obtención de créditos. | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| Los medios que proporciona la entidad financiera me permiten realizar las transferencias bancarias e interbancarias de manera efectiva. | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| Los medios que proporción la entidad financiera facilita la obtención de tarjetas de crédito y débito de las entidades financiera. | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| Los medios que proporcionan la entidad financiera facilitan el pago de mis servicios. | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| Los costos que asumo por el uso de los servicios que otorgan la entidad financiera son razonables. | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |

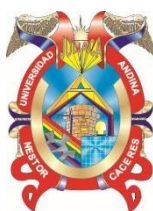


| | | | | | | | |
|--|--------------------------|--|--|--|--|---|--|
| La entidad financiera me ha adiestrado para el uso de los medios digitales. | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| La entidad financiera me otorga tips para el manejo responsables para mis finanzas. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| La entidad financiera información de los servicios financieros que ofrece. | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| Los medios de publicidad que usa la entidad financiera sobre el uso de los medios digitales son útiles y orientadores. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| La información brindada por la entidad financiera es transparente y confiable. | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| La atención recibida por los canales de la entidad financiera ha sido rápida. | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| La atención recibida por los canales de la entidad financiera ha satisfecho mis expectativas. | Claridad | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | X | |
| | Pertinencia | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | X | |



| | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--|--|--|--|--|---|--|
| Siento que la entidad financiera se convierte en un socio que vela por mis derechos. | Redacción y terminología | | | | | | X | |
| Conozco las instancias en las que puedo recurrir para hacer valer mis derechos. | Pertinencia | | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | | X | |
| La entidad financiera me da opción a realizar mis reclamos. | Pertinencia | | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | | X | |
| La respuesta de la entidad financiera a mis reclamos se da de manera oportuna. | Pertinencia | | | | | | X | |
| | Claridad | | | | | | X | |
| | Redacción y terminología | | | | | | X | |

ANEXO 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La encuesta tiene fines académicos en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez para desarrollar la tesis de pregrado: **Banca digital y su relación con la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023**. Para lo cual se pide que marque con una x la respuesta de las preguntas, según corresponda.

Género: M () F ()

| VALOR | CRITERIOS |
|-------|--------------|
| 1 | Nunca |
| 2 | Casi Nunca |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi siempre |
| 5 | Siempre |

| N° | Variable: Banca Digital | Valoración | | | | | Observaciones |
|----|-------------------------|------------|------------|---------|--------------|---------|---------------|
| | | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | |
| | | | | | | | |



| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 1 | Las operaciones que realizo en la entidad financiera por medio de la banca móvil me dan seguridad. | | | | | |
| 2 | Los medios que utilizo me permiten tener una personalización como usuario evitando el fraude. | | | | | |
| 3 | Las operaciones que realizo por este medio me permiten ahorrar tiempo. | | | | | |
| 4 | La banca móvil presenta alguna limitación en las operaciones que realizo. | | | | | |
| 5 | Es de fácil uso la página web de la entidad financiera. | | | | | |
| 6 | El portal institucional de la entidad financiera facilita las operaciones de la banca por internet. | | | | | |
| 7 | Uso la página web de la entidad financiera, para estar informado. | | | | | |
| 8 | Uso la página web de la entidad financiera, para | | | | | |



| | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
| | realizar mis operaciones. | | | | | | |
| 9 | Tengo acceso mediante la banca por internet a los servicios financieros que brinda la entidad financiera. | | | | | | |
| 10 | Encuentro satisfacción con los servicios financieros que me brinda la entidad financiera. | | | | | | |
| 11 | Tengo información por la banca por internet de la gama de productos que la entidad financiera me ofrece. | | | | | | |
| 12 | He requerido un producto mediante la banca por internet y la entidad financiera no lo considera en su plataforma. | | | | | | |
| 13 | El envío y retiro de dinero de las entidades financieras mediante un numero de celular es una buena alternativa para la transferencia de efectivo. | | | | | | |
| 14 | Realizo con frecuencia operaciones de envío y retiro de dinero en entidades | | | | | | |



| | financieras mediante el número de celular. | | | | | | |
|----|--|------------|------------|---------|--------------|---------------|--|
| 15 | Considero seguro realizar operaciones de envío y retiro de dinero mediante el uso de celular. | | | | | | |
| 16 | Los envíos y retiro de dinero por medio del número de celular limitan mis requerimientos de transferencia de efectivo. | | | | | | |
| N° | Variable: Inclusión Financiera | Valoración | | | | Observaciones | |
| | | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | |
| 1 | Cuento con un establecimiento agencia o sucursal de la entidad financiera cerca para realizar mis operaciones. | | | | | | |
| 2 | La atención en el establecimiento, agencia o sucursal de la entidad financiera logro satisfacer mis | | | | | | |



| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | requerimientos. | | | | | | |
| 3 | Tengo acceso a un cajero automático cercano para realizar mis operaciones. | | | | | | |
| 4 | El cajero automático es una buena alternativa para el retiro y/o envío de dinero. | | | | | | |
| 5 | Cuento con un agente en algún establecimiento cercano para realizar mis operaciones. | | | | | | |
| 6 | El agente cumple con mis expectativas al momento de realizar mis operaciones. | | | | | | |
| 7 | Es sencillo el acceso a la página web de la entidad financiera con la que trabajo. | | | | | | |
| 8 | La página web de la entidad financiera me otorga la información necesaria para tomar mis decisiones financieras. | | | | | | |
| 9 | Los medios que proporciona le entidad financiera sobre las consultas de saldos y movimientos son efectivos. | | | | | | |



| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 10 | Los medios que proporciona la entidad financiera me permiten la apertura de cuentas de depósito y la obtención de créditos. | | | | | |
| 11 | Los medios que proporciona la entidad financiera me permiten realizar las transferencias bancarias e interbancarias de manera efectiva. | | | | | |
| 12 | Los medios que proporcionan la entidad financiera facilita la obtención de tarjetas de crédito y débito de las entidades financieras. | | | | | |
| 13 | Los medios que proporcionan la entidad financiera facilitan el pago de mis servicios. | | | | | |
| 14 | Los costos que asumo por el uso de los servicios que otorgan la entidad financiera son razonables. | | | | | |
| 15 | La entidad financiera me ha adiestrado para el uso de los | | | | | |



| | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
| | medios digitales. | | | | | | |
| 16 | La entidad financiera me otorga tips para el manejo responsables para mis finanzas. | | | | | | |
| 17 | La entidad financiera información de los servicios financieros que ofrece. | | | | | | |
| 18 | Los medios de publicidad que usa la entidad financiera sobre el uso de los medios digitales son útiles y orientadores. | | | | | | |
| 19 | La información brindada por la entidad financiera es transparente y confiable. | | | | | | |
| 20 | La atención recibida por los canales de la entidad financiera ha sido rápida. | | | | | | |
| 21 | La atención recibida por los canales de la entidad financiera ha satisfecho mis expectativas. | | | | | | |
| 22 | Siento que la entidad financiera se convierte en un socio que vela por mis | | | | | | |



| | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|
| | derechos. | | | | | | |
| 23 | Conozco las instancias en las que puedo recurrir para hacer valer mis derechos. | | | | | | |
| 24 | La entidad financiera me da opción a realizar mis reclamos. | | | | | | |
| 25 | La respuesta de la entidad financiera a mis reclamos se da de manera oportuna. | | | | | | |



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 18 octubre 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Lizeli Linn Apaza Peralta
Dirección: Av. Alto Alcanza #2221
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75348815
Teléfono: 980750605 email: apazapealta30@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Facultad de Ciencias Contables y Financieras
Escuela Profesional o Mención: Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales
Título o Grado Académico a optar: Título Profesional de Licenciado en Economía y Negocios I-
Asesor: Dra. Yudy Murciani Sucasaca

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA
EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO, PUNO 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Banca digital, internet, celular

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?
2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Economía Sectorial - PIB

Firma de Autor



huella digital

18 - octubre 2024

Fecha