



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en
universitarios, Trujillo-2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Gaitan Vargas, Enzo Renato (orcid.org/0000-0003-4530-8116)

ASESORAS:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

Mg. Alva Morales, Jenny (orcid.org/0000-0002-2598-1912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Primeramente dar gracias a Dios por darme la vida y salud. Agradecer a mis padres y hermanos por su apoyo e incondicional confianza, y por último pero no menos importante agradecerme a mí, por todas esas cosas que solo yo sé que pasaron, este trabajo está dedicado a mi yo más joven.

Autor.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haber puesto a las personas correctas en el momento oportuno. A mis padres y hermanos que a pesar de mi comportamiento decidieron apostar por mí, brindándome fuerzas y esperanzas pese a todo. A mis asesoras por guiarme en mi investigación. Por último, a los participantes de mi estudio por haberme regalado un poco de su tiempo al completar mi cuestionario para poder lograr satisfactoriamente mi trabajo.

Autor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de riesgos percibidos al usar la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023	16
Tabla 2 Nivel de intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.	17
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad con la variable intención de uso	18
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la dimensión privacidad con la variable intención de uso	19
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la dimensión pérdida de tiempo con la variable intención de uso.....	20
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la dimensión funcional con la variable intención de uso	21
Tabla 7 Relación entre riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.....	22

RESUMEN

La investigación presente, tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023. Llevándose a cabo una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, correlacional de corte transversal, cuya muestra fue de 180 universitarios trujillanos, a los cuales se les evaluó por medio de un cuestionario compuesto por 4 secciones y 15 preguntas. El nivel de riesgos percibidos es de nivel alto con un 50%, a la hora de poder utilizar la banca, influidos por los factores de la variable, el nivel de intención de uso de la banca móvil es de nivel alto con un 41%, asumimos que es por la condición de los estudiantes universitarios. Asimismo, el nivel de significancia es de 0.002. Por otra parte, se logró hallar un coeficiente de correlación de 0.227 evidenciando una relación directa baja. Por medio del presente trabajo se logró evidenciar que los jóvenes universitarios a pesar de identificar el riesgo de la banca móvil, deciden utilizarla por la eficacia que esta genera, evitando malgastar tiempo y ahorrar gastos.

Palabras clave: Riesgos percibidos, banca móvil, estudiantes universitarios.

ABSTRACT

The present research aimed to: Determine the relationship between perceived risks and the intention to use mobile banking among university students in Trujillo-2023. The study was conducted as an applied research, with a non-experimental, cross-sectional correlational design. The sample consisted of 180 university students from Trujillo, who were assessed through a questionnaire comprising 4 sections and 15 questions. The level of perceived risks was found to be high at 50% when considering the use of banking services, influenced by various factors. The level of intention to use mobile banking was high at 41%, suggesting an inclination among university students. Additionally, the significance level was determined to be 0.002. On the other hand, a correlation coefficient of 0.227 was identified, indicating a low direct relationship. Through this study, it was evident that despite recognizing the risks associated with mobile banking, young university students choose to use it due to its efficiency, saving time and expenses.

Keywords: Perceived risks, mobile banking, university students.

I. INTRODUCCIÓN

Desde ya hace muchos años, exactamente por la década de los 90 en adelante, se logró apreciar el crecimiento masivo internacional de dispositivos móviles y su utilización para realizar negocios en línea (Ngai, 2007).

Según McKnight et al. (2002) en su investigación dice que los consumidores usualmente dudan en poder hacer transferencias, transacción, pagos, entre otras operaciones digitales, debido a que la banca móvil les genera incertidumbre por los riesgos percibidos de que pirateen su información personal, dificultando la aceptación.

En el entorno internacional, las dos terceras partes de la población adulta del planeta reciben o realizan diferentes pagos digitales, mientras que los porcentajes en las economías en desarrollo subió en un 22% del 2014 al 2021. Dentro de dichas economías, 71% perteneciente a los adultos tienen una cuenta bancaria. En el Caribe y América Latina, se logró apreciar un incremento de 18 puntos porcentuales en relación a la tenencia de cuentas desde el 2017, el cual es el mayor aumento de todas las regiones a nivel mundial, resultando con un 73% de adultos sean titulares de una cuenta (Banco Mundial, 2022).

Con el transcurrir de los años la banca móvil ha ido experimentando reiterados cambios con respecto a su crecimiento en el desarrollo del mundo, permitiendo mejorar el vivir de millones de humanos en todos los países del planeta, facilitando el acceso total al dinero que tengan en sus cuentas bancarias.

La banca móvil permite al usuario el acceso remoto durante todas las horas que contenga el día, de esta manera se reduce el tiempo presencial y costos en depósitos, pagos, transacciones y otros, permitiendo poco a poco ir debilitando las grandes barreras de la inclusión financiera, llegando a lugares remotos del país con un simple acceso al alcance de nuestras manos (Azabache, 2017).

Según Vargas (2021) nos explica que la banca digital cumple un papel de gran relevancia con respecto al aumento económico del país, que a su vez genera un gran reto para la banca tradicional, esto se debe a que existen altos niveles de fraude digital, donde los usuarios financieros tienen el temor a que su dinero sea hurtado o sean chantajeados.

La percepción del riesgo está compuesta con una evaluación superficial de una probabilidad al poder sufrir un accidente o daño, siendo esto una causa de una exposición a un determinado riesgo, de igual manera esto se ve relacionado con las emociones fuente (Rundmo, 2000).

Por otra parte tenemos a la intención de uso, siendo esta considerada como un constructo actitudinal el cual nos da un impulso como detonante para llevar a cabo un comportamiento o una acción específica (Harrati et al., 2017; Meléndez et al., 2018; Venkatesh et al., 2012, citado en Salas et. al, 2021).

El presente trabajo es de suma importancia por la tendencia que nos ha demostrado el incremento de la M-banking en la última década, más aún en la época de pandemia, donde nos facilitó el acceso a nuestro dinero y poder realizar diferentes operaciones (pagos, transferencias, retiros, entre otros). El uso de la banca móvil nos facilita y permite a los usuarios el ahorrar o perder tiempo, evitar robos o pérdidas de dinero, etc.

El surgimiento de las fintech, permitió el incremento masivo de las redes sociales, la mayor accesibilidad a internet y el fortalecimiento de los servicios bancarios móviles, entre otros factores, han contribuido a una mayor inclusión financiera y a una interacción más fácil entre clientes y entidades financieras. No obstante, esta mayor exposición también trae consigo nuevos riesgos que deben ser abordados de forma rápida y efectiva (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019). Algunos de los riesgos que se pueden percibir son los siguientes: existen muchas posibilidades de que los delincuentes entren a mi cuenta y me la vacíen; se demora demasiado tiempo el estar frente a la pantalla de un celular para realizar algún movimiento bancario; creo que no tengo ventajas financieras cuando realizo alguna operación bancaria por medio de la banca móvil, entre otros. En caso del segmento

a aplicar esta investigación se ha logrado determinar que cada persona es completamente distinta, es por esto que al estudiar el riesgo se aprecia que cada uno tiene una manera distinta de percibirlo. Dentro de los principales riesgos que salen a relucir se tienen los siguientes: Seguridad, privacidad, pérdida de tiempo y funcional.

Teniendo presente todos los argumentos mencionados anteriormente, se tuvo como problema de investigación la siguiente interrogante: ¿Los riesgos percibidos y la intención de uso de la banca móvil se relacionan entre sí?

Sabaj y Landea (2012) La justificación implica un proceso lógico en el cual proporcionamos razones fundamentadas para respaldar nuestras creencias, conocimientos y acciones. Por consiguiente, Risco (2020) nos dice que “existen diferentes tipos de justificación que son usados en base al tipo de investigación que se realiza”.

La presente investigación está respaldada en la justificación metodológica, como fuente y base para investigaciones futuras. De igual manera, en la justificación de relevancia social, permitiendo facilidades y beneficios para toda empresa que cuente con mobile bank, puesto les permitirá verificar los riesgos e intensidad de uso de la banca móvil. Por último, la justificación de conveniencia permitiendo identificar puntos negativos de su servicio, y todo en base a datos reales de sus propios usuarios, para posteriormente corregir ello y brindarles una mejor atención.

Como objetivo general se tuvo: Determinar la relación que existe entre riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023. Consiguientemente, como objetivos específicos: identificar el nivel de riesgos percibidos al usar la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023; identificar el nivel de intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023; determinar la relación que existe entre las dimensiones de riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.

Como hipótesis se formuló: existe una relación directa entre riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.

II. MARCO TEÓRICO

Iniciando con la justificación teórica, en primer lugar, se detallaron algunos resultados de mayor relevancia obtenidos de una serie de artículos científicos y tesis previas, estos servirán como respaldo del presente proyecto de investigación.

Como investigación nacional tenemos Bravo (2021), como objetivo general en su tesis se planteó, analizar la función mediadora del riesgo percibido en la relación entre la confianza y la intención de emplear los servicios de banca móvil.

Se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, con aplicación práctica, orientada a la explicación y con un diseño no experimental, por otra parte, se obtuvo 250 participantes como muestra, empleando dos cuestionarios para evaluar sus variables. Los resultados revelaron que en el objetivo específico 3 se evidenció un bajo nivel de riesgo percibido (79%), demostrando que tienen seguridad al efectuar transacciones por medio de la banca móvil. En el objetivo 4 se pudo apreciar que entre el riesgo percibido y la intención de uso existe una relación negativa de $-,296$.

Como investigaciones internacionales contamos con la siguiente información.

Riajeng et al. (2023), buscaron investigar el comportamiento de la banca móvil en Indonesia para responder el fenómeno al examinar la correlación entre la facilidad de uso percibida, la utilidad percibida, las normas subjetivas, la confianza, los riesgos percibidos y la actitud que afectan el comportamiento para usar la banca móvil en Indonesia.

En dicha investigación se realizó una investigación cuantitativa, encuestando a 380 clientes de los cuatro bancos más grandes y confiables de Indonesia. Obteniendo como resultado que de acuerdo con las variables del modelo individual, cada una indica que la utilidad percibida, las normas subjetivas, la capacidad de respuesta y la actitud afectan positivamente y significativamente el comportamiento de uso de la banca móvil. Contrario del riesgo percibido, confianza y la facilidad de uso percibida afectan

insignificantemente la actitud. La influencia más significativa en el comportamiento del uso de la mobile bank es la actitud con un 52,2% seguida de la utilidad percibida con un 41,7%, las normas subjetivas con un 12,7% y la capacidad de respuesta con un 12,6%.

Moudud-UI-Huq y Shumaila (2023), buscaron explorar los efectos de los factores que influyen en la aceptación por parte del cliente de la adopción de la banca móvil, en particular aquellos que afectan las actitudes y la intención de uso del consumidor.

Este estudio construyó un modelo teórico integral, se analizó la información de 250 usuarios de bancos móviles, se utilizó a través de un cuestionario. Los resultados del trabajo demuestran factores explicativos los cuales afectan la adopción de la bank mobile en Bangladesh. Dentro de los factores se consideran las variables que están altamente relacionadas dentro del grupo. Cuanto mayores son los coeficientes, más las variables son medidas puras de factor. El nivel mínimo del coeficiente alfa es 0.7 que indica la confiabilidad compuesta. Por encima de 0,7 también se considera fiable. Y el nivel de significancia mide la validez que es 0.5. Por encima de este valor también indican que esta variable también cumple validez. Este estudio expone que las actitudes de los consumidores hacia la adopción de la banca móvil en Bangladesh están altamente influenciadas por cinco factores: Utilidad percibida (H1); Facilidad de uso percibida (H2); Riesgo Percibido (H3); El costo percibido (H4) y la confianza percibida (H5) tienen más puntaje alfa que nivel significativo. Con base en este resultado obtenido del análisis del modelo estructural, se identificó la Confianza Percibida (0,922) como el factor más influyente en comparación con el Costo Percibido (0,916), Utilidad Percibida (0,860), Riesgo Percibido (0,882), Facilidad de Utilidad Percibida (0.880).

Kumar et al. (2023), como objetivo principal del trabajo se tuvo investigar el papel del costo financiero percibido, el riesgo percibido y la confianza en la adopción de los servicios de banca móvil por parte de los usuarios.

Se empleó un diseño de estudio descriptivo, analizando a un total de 252 usuarios por medio de un cuestionario. Los resultados revelaron que la expectativa de esfuerzo, la influencia social, la expectativa de desempeño, y el costo financiero percibido exhibió una influencia positiva significativa en las intenciones de comportamiento. Sin embargo, se encontró que las condiciones facilitadoras no ejercen ningún efecto sobre el uso real. Los resultados del estudio brindan algunas ideas novedosas sobre cómo la confianza percibida y el riesgo percibido dan forma a la interacción entre la intención de comportamiento y el uso real de los servicios de M-banking. Además, se evidenció que tanto la percepción del riesgo como la confianza percibida moderan la relación entre la intención de comportamiento y el uso real de la banca móvil. Los resultados del estudio brindan algunas ideas novedosas sobre cómo el riesgo percibido y la confianza percibida dan forma a la interacción entre la intención de comportamiento y el uso real de los servicios de banca móvil.

Martins et al. (2022), buscaron analizar el efecto de la percepción de la banca móvil sobre la satisfacción con el sistema PIX por parte de un grupo de adultos jóvenes, estudiantes universitarios.

Emplearon un análisis cuantitativo y una estrategia de investigación de encuestas, analizando a 537 individuos, de los cuales 53,5% eran mujeres, el 81,3% eran solteros, la edad promedio de los individuos era de 25,48 años, el 83,5% vivían en zona urbana y el 80,9% se declararon blancos. Para ello se llevó a cabo la aplicación de un cuestionario para recopilar información relevante. Los resultados indican que en cuanto al constructo riesgo percibido, este fue el que obtuvo menor promedio y mediana entre los

constructos analizados, con valores de 2.721 y 2.726, respectivamente. Dado que valores más bajos indican que la tecnología es vista como segura por los usuarios (el riesgo percibido es bajo), se percibe que los estudiantes universitarios no están de acuerdo/son indiferentes a que el uso de la banca móvil exponga sus datos, cuenta bancaria o privacidad a algún tipo de riesgo.

Chandraguptha et al., (2022) tuvieron como objetivo el examinar los factores que influyen en la adopción de la banca móvil entre las pequeñas y medianas empresas en el distrito de Colombo.

Se utilizó el enfoque de investigación cuantitativa, con tanto con una muestra de 56 participantes. Mediante cuestionarios virtuales se logró obtener la información de origen primario. Por medio del análisis de correlación, los investigadores identificaron que existía una relación positiva entre ambas variables utilizadas. Se realizó una prueba de regresión lineal múltiple, el modelo se ajustó con un R ajustado valor de 81,3%, y el modelo general fue significativo. Variables independientes como Riesgo Percibido, Utilidad Percibida y Facilidad de Uso Percibida tuvieron una significativa relación con la variable dependiente denominada Adopción de Banca Móvil.

Esmaeili et al. (2021), buscaron investigar los factores que afectan la lealtad del cliente en la Banca Móvil.

Realizaron un estudio aplicado, y se empleó métodos de investigación descriptivos, se aplicó una encuesta descriptiva, utilizando una muestra que se seleccionó a través de un método de conveniencia de conglomerados e incluyó a 411 clientes de Shahr Bank residentes en el este, oeste, norte, sur y centro en la localidad

de Teherán. Los resultados mostraron que factores como las ventajas relativas, la satisfacción y la confianza tienen el impacto más significativo en la lealtad del cliente. Sin embargo, no se confirmó el efecto de la usabilidad en el servicio al cliente. Además, se identificó un impacto negativo en la lealtad, generado por el riesgo percibido.

Galhena & Gamini (2021) el estudio exploró los factores significativos que influyen en la intención de usar la banca móvil entre los clientes de Sri Lanka en una compañía financiera líder seleccionada en Sri Lanka.

Su investigación fue cuantitativa, analizaron a un total de 250 clientes de la región sur, para esto se utilizó un modelo de investigación que se construyó sobre la Teoría del comportamiento planificado. En los resultados revelaron que cinco de las seis hipótesis fueron respaldadas. Se encontraron cinco factores, a saber, la utilidad percibida, la facilidad de uso percibida, la compatibilidad, el riesgo percibido y el control del comportamiento percibido, como impulsores significativos de la intención de usar la adopción de la banca M.

Ruano et al. (2020), tuvieron como objetivo el definir los factores que influyen en la adopción de la banca móvil por parte de los microempresarios, desde la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB), extendida a la ventaja relativa y el riesgo percibido.

Su investigación fue cuantitativa, aplicada a 101 microempresarios, para ello se empleó un cuestionario. Los resultados muestran que las normas subjetivas, la actitud, la ventaja relativa y el comportamiento se correlacionan positiva y significativamente a un nivel de 0,01. Sin embargo, estos valores no se cumplen para el riesgo percibido debido a que su $r=0.1$ no fue significativo.

Como primera variable a tratar en esta investigación fueron los riesgos percibidos en la aceptación de la banca móvil.

Wayne (1999) , nos dice que el concepto de riesgo percibido es complejo, multifacético y dinámico, estando siempre en constante evolución. Está compuesto por dos componentes: la sensación de inseguridad, siendo esta vinculada al conocimiento previo (Dowling, 1986), y las consecuencias, representando el nivel de importancia o peligro asociado al resultado de una decisión (Batesom y Douglas, 2003). Para complementar este razonamiento tenemos a Feartherman & Savlou (2003) quien dijo que el riesgo percibido se define considerando el grado de inseguridad percibido y de la importancia del resultado que se espera y se obtiene.

Por otra parte, Yates y Stone (1992) explica que el riesgo percibido implica la comprensión del potencial, la incertidumbre y la importancia del sufrir alguna pérdida o daño. Así mismo, los estudios previos sobre el comportamiento de los consumidores nos demuestran que el riesgo conlleva consecuencias negativas.

Nwachukwu et al., (2022) definen a la seguridad percibida como el grado o nivel de seguridad que experimentado por los usuarios mientras se encuentran utilizando una plataforma online. Las aplicaciones bancarias ofrecen una garantía de seguridad, enviando SMS para verificar entradas y salidas de la cuenta.

En relación a riesgo de privacidad, Naruetharadhol et al. (2021), nos explica que es el enfoque con respecto a los datos personales, implicando la protección de información de los clientes ante posibles fraudes.

Shuhidan et al (2018) nos dicen que el riesgo de pérdida de tiempo está relacionado con el riesgo de tiempo en base a diferentes situaciones o inconvenientes, como demora en pagos o dificultades para navegar en la banca móvil.

Yenisey et al. (2019, como se citó en Ortiz et al., 2020), la funcionalidad es definida como el uso y la interacción que mejoran la habilidad personal para llevar a cabo tareas de manera más efectiva.

Como segunda variable a tratar en este trabajo de tuvo a la intención de uso de la banca móvil.

Howard y Sheth (1969, como se citó en Sena et al., 2016) La intención y comportar de un cliente es fundamental en la lógica, en cómo se organiza el proceso de tomar decisiones y en las influencias externas que motivan a la persona.

Barnes y Corbit (2003) La banca móvil proporciona otro canal más para los servicios bancarios y, en los mercados emergentes, brinda cierta posibilidad de convertirse en un canal principal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio se desarrolló con un enfoque de investigación tipo aplicada, la cual según Baena (2017), considera así cuando la investigación aporta nuevos hechos a un estudio con un problema orientado hacia la acción.

3.1.2. Diseño de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación se clasificó como no experimental, ya que no habrá manipulación de las variables y tan solo se hará una observación de los fenómenos en su medio natural para poder estudiarlos. Además, Bernal (2019) mencionó que por el nivel se clasifica como correlacional, examinando relaciones entre las variables a tratar. Por otra parte, Fernández et al., (2014) en su libro indica que la investigación se catalogaría como transversal o transaccional, esto se debe a que solo se recolectarían datos en una sola ocasión, describiendo y analizando las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Riesgos percibidos – de tipo cualitativa.

- **Definición conceptual.** Alawan et al., (2017) definió los riesgos percibidos como aquel riesgo al usar en algún servicio, “ya que es un factor que obstaculiza la intención del comportamiento” (Featherman y Pavlou, 2003).
- **Definición operacional,** se utilizó un cuestionario virtual (Google Forms) con una escala de Likert, la cual fue adaptada y reformada, extraída del estudio de Bravo (2021).
- **Indicadores,** se tuvieron los siguientes: Seguridad, privacidad, pérdida de tiempo y funcional.
- **Escala de medición:** se llevó a cabo por medio de una escala ordinal.

Variable 2: Intención de uso de la banca móvil – de tipo cualitativa.

- **Definición conceptual**, es un indicador de la determinación del individuo para llevar a cabo una acción particular o para utilizar la tecnología de la información y la comunicación (Davis et al., 1989, como se citó en López y Palomino, 2021).
- **Definición operacional**, se utilizó un cuestionario por Google Forms, con una escala de Likert, la cual ha sido adaptada y reformada, extraída de la investigación de Bravo (2021).
- **Indicadores**, en el caso de esta variable se utilizó solamente la intensidad de uso como único indicador.
- **Escala de medición**: se utilizó la escala de tipo ordinal.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Todos los universitarios usuarios de banca móvil.

- **Criterios de inclusión**: Personas que cuenten con un celular inteligente, que tengan aperturada alguna cuenta bancaria, que sean universitarios pertenecientes a edades de 18 a 30 años, vivan en la ciudad de Trujillo.
- **Criterios de exclusión**: Alumnos que no cuenten con algún celular inteligente, no tengan la edad suficiente (menores de edad), no tengan una cuenta bancaria o alguna tarjeta de crédito o débito.

Teniendo ya definida cuales son las características que las personas deben de presentar para que estas constituyan la población de estudio, se consideró como desconocida a la población.

3.3.2. Muestra

Fue de tipo no probabilística, abarcando a estudiantes universitarios de Trujillo. El número de usuarios para la presente investigación fue de 180.

3.3.3. Muestreo

Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.3.4. Unidad de análisis

A correspondido a cada universitario de Trujillo, con un rango de 18-30 años, que hayan vivido en la ciudad de Trujillo y hayan dispuesto de alguna tarjeta (crédito o débito).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Dado el tipo de investigación a llevar a cabo y el enfoque metodológico, junto con el factor de duración del estudio, se optó por utilizar la encuesta como técnica de recopilación de datos, siendo esta reconocida en el campo de la investigación debido a la alta eficacia que se presenta en la obtención de información directa de las fuentes de origen primario.

Se empleó un cuestionario en línea como instrumento para ambas variables, habiendo utilizado la plataforma de Google Forms para elaborar el cuestionario, siendo estructurado por 4 secciones.

La primera sección estuvo compuesta por interrogantes filtro (ítems a, b y c), con las cuales se pudo seleccionar correctamente a las personas que participaron.

Los datos demográficos formaron parte de la segunda sección de las preguntas (ítems i, ii, iii y iv).

En la sección tres se encontró la primera variable que es riesgos percibidos (ítems 1 al 10). Finalmente, en la sección cuatro se pudo apreciar las preguntas sobre la segunda variable (ítems 11 al 15).

Respecto a la elaboración de la herramienta de recolección de información, se utilizó como referencia a Bravo (2021) autor que hizo una investigación relevante para el tema de investigación.

Validez: El instrumento empleado para la evaluación de las variables del estudio de este proyecto de investigación se sometió a una evaluación de opiniones de especialistas (3), para ver la aplicabilidad del cuestionario. Como primer experto se tuvo al Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza, seguido del docente Jimmy Rolando Trujillo y por último se tuvo al profesor Miguel Angel G. Otoyá Arrese.

Confiabilidad: En este estudio, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para medir la consistencia del instrumento que se empleó. Para esto mismo, se llevó a cabo una prueba piloto a 30 personas como muestra. Luego se llevó a cabo el análisis utilizando SPSS Statistics versión 26, con la finalidad de determinar la confiabilidad del instrumento, habiendo generado un valor de alfa de Cronbach de 0.916 para la variable de riesgos percibidos y para la variable de intención de uso nos dio como valor un 0.975.

3.5. Procedimientos

El cuestionario fue aplicado de manera individual, teniendo como tiempo estimado para completar el cuestionario oscile entre 7 a 10 minutos. El instrumento fue empleado de manera online, enviando un mensaje con el enlace URL (vía Telegram, Facebook Messenger y WhatsApp) a conocidos y amigos, los cuales al darle click al enlace, éste se les abrió de manera automática en su aplicación predeterminada, donde pudieron observar las instrucciones previas al llenado y todas las preguntas a responder.

3.6. Método de análisis de datos

Para llevar a cabo el procesamiento correcto de datos se empleó como software SPSS Statistics versión 26, con el cual se pudo obtener la organización de información y creación de tablas estadísticas. Asimismo, el software estadístico empleado simplificó el análisis de datos al aplicar el coeficiente de Spearman, esta medida nos permitió evaluar la hipótesis de investigación y nos llevó a estar más cerca de la formulación de las conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

Para no perjudicar a los participantes del cuestionario, este fue manera anónima, con esto se aseguró la privacidad de la información recopilada, la cual se utilizó únicamente con fines de investigación y se mantuvieron en estricta confidencialidad. Por otro lado, todos los resultados que se han obtenido fueron procesados para ser analizados objetivamente. En la realización del estudio, se respetaron las directrices de la séptima edición del estilo APA para citar de forma adecuada las ideas, conocimientos y teorías de diversos, evitando cualquier forma de plagio. Asimismo, toda la información incluida en el informe de la investigación fue veraz y precisa. Del mismo modo se respetaron los códigos establecidos por la universidad en cuestión del trabajo, entre los cuales se tuvieron: Mala conducta científica (Art. 9°), originalidad de la investigación (Art. 10°), derechos de autor (Art. 11°), entre otros. Por consiguiente, se declaró total originalidad del presente trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Objetivo específico 1

Identificar el nivel de riesgos percibidos al usar la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.

Tabla 1

Nivel de riesgos percibidos al usar la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.

Nivel	N° de universitarios	%
Bajo	27	15
Medio	63	35
Alto	90	50
Total	180	100

En la tabla 1, se aprecia que los universitarios trujillanos perciben un riesgo alto (50%) al usar la banca móvil; ello se debe a factores como seguridad, privacidad, pérdida de tiempo y funcionalidad.

4.2.Objetivo específico 2

Identificar el nivel de Intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023

Tabla 2

Nivel de intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.

Nivel	N° de universitarios	%
Bajo	35	19
Medio	72	40
Alto	73	41
Total	180	100

La tabla 2, explica que los universitarios trujillanos perciben una intención de uso en un nivel alto. Esto se debe a que la muestra sea de universitario de los primeros ciclos no cuentan con la debida información sobre los riesgos que genera la utilización de la banca móvil, por ello a pesar de su edad y de los riesgos que los asechan tienen un alto nivel de intención de uso por la banca móvil.

4.3.Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre las dimensiones de riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad con la variable intención de uso.

		Seguridad	Intención de uso
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,301**
		n	180
	Intención de uso	Coeficiente de correlación	,301**
		Sig. (bilateral)	1.000
		n	180

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 3, se puede apreciar que se tiene un 0,301 de coeficiente de correlación, eso quiere decir que se está ante una correlación positiva moderada. Por otra parte se aprecia un 0,000 para la Sig, demostrando que existe una relación altamente significativa entre la dimensión y la variable en estudio.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la dimensión privacidad con la variable intención de uso.

		Privacidad	Intención de uso
Rho de Spearman	Privacidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,325**
		n	0.000
	Intención de uso	Coeficiente de correlación	180
		Sig. (bilateral)	,325**
		n	0.000
		180	180

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se puede decir que existe un coeficiente de correlación de 0,325 para la dimensión privacidad con la variable intención de uso. De igual manera, se aprecia una relación, siendo esto demostrado por una sig de 0.000.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la dimensión pérdida de tiempo con la variable intención de uso.

			Pérdida de tiempo	Intención de uso
Rho de Spearman	Pérdida de tiempo	Coeficiente de correlación	1.000	0.11
		Sig. (bilateral)		0.127
		n	180	180
	Intención de uso	Coeficiente de correlación	0.11	1.000
		Sig. (bilateral)	0.127	
		n	180	180

Se aprecia que no existe relación debido a que el valor de significancia es de 0.127, mayor a $p=0.05$.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la dimensión funcional con la variable intención de uso.

			Funcional	Intención de uso
Rho de Spearman	Funcional	Coeficiente de correlación	1.000	0.113
		Sig. (bilateral)		0.132
		n	180	180
	Intención de uso	Coeficiente de correlación	0.113	1.000
		Sig. (bilateral)	0.132	
		n	180	180

Se observa que no existe correlación, debido al valor de significancia bilateral de 0.132, mayor a $p=0.05$.

4.4. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.

Tabla 7

Relación entre riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.

Correlaciones			
		Riesgos percibidos	Intención de uso
Rho de Spearman	Riesgos percibidos	Coeficiente de correlación	1,000
	Intención de uso	Sig. (bilateral)	,227**
		n	180
		Coeficiente de correlación	,227**
		Sig. (bilateral)	,002
		n	180

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa un valor de 0.227 como coeficiente de correlación, demostrando una correlación positiva baja, con un nivel de significancia de 0.002 menor al p-valor de 0.05 afirmando la existencia de relación, aceptando la hipótesis de investigación la cual indique que, existe una relación directa entre riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.

V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico, al riesgo percibido por los universitarios trujillanos los resultados muestran un nivel alto (50%) al usar la banca móvil; ello se debe a factores como seguridad, privacidad, pérdida de tiempo y funcionalidad. Estos resultados son contradictorios con Bravo (2021) que en su investigación “RIESGO PERCIBIDO, CONFIANZA ELECTRÓNICA Y LA INTENCIÓN DE USAR LOS SERVICIOS DE LA BANCA EN LÍNEA, CHICLAYO 2021” donde logró evidenciar que se obtuvo un 79% para un nivel bajo, demostrando que los usuarios perciben que el uso de estos canales para llevar a cabo transacciones les brinda seguridad en las mismas, contradiciendo el resultado de esta tesis, ello se ve reflejado por las diferentes edades y educación financiera de la muestra.

En relación al objetivo específico 2, se basó en identificar el nivel de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023. Se evidenció que los universitarios trujillanos perciben una intención de uso en un nivel alto. Esto se debe a que la muestra sea de universitario de los primeros ciclos no cuentan con la debida información sobre los riesgos que genera la utilización de la banca móvil, por ello a pesar de su edad y de los riesgos que los asechan tienen un alto nivel de intención de uso por la banca móvil. Al respecto de los resultados acontecidos, se tiene refutando a Pacheco (2019) habiendo obtenido un nivel medio de 57,03% con respecto a la intención de uso de la banca móvil. Apoyando dichos resultados se tiene Bravo (2021) quien tuvo como objetivo específico “evaluar la predisposición a utilizar los servicios de banca móvil” evidenciando una media intención de uso de 81%, indicando que los clientes no mantienen una actitud favorable hacia la utilización de los servicios ofrecidos a través de plataformas virtuales, empleándolos únicamente en ocasiones y en ciertos canales.

En lo que concierne al objetivo específico 3, se tiene un 0,301 de coeficiente de correlación entre la dimensión seguridad con la variable intención de uso, eso quiere decir que se está ante una correlación positiva moderada. De igual manera se aprecia un 0,000 para la sig, demostrando que existe una relación. Apoyando dicho resultado se tiene a Kumar et al. (2023), quienes en su investigación “How Does Perceived Risk and Trust Affect Mobile Banking Adoption? Empirical Evidence from India” exhiben un impacto positivo significativo con un 0,470; $p < 0,001$.

Se puede apreciar que existe un coeficiente de correlación de 0,325 para la dimensión privacidad con la variable intención de uso, siendo esto demostrado por una sig de 0.000 eso quiere decir que si existe una relación entre riesgo e intención de uso, a mayor privacidad mayor será la intención de uso hacia la banca móvil. Apoyando dicho resultado tenemos a Pecho & Rodriguez (2023) quienes dicen que la privacidad es considerada la capacidad de una persona para poder controlar su información personal a la hora de ingresar sus datos en alguna página web o app. Así mismo, se concluye que la privacidad con la seguridad, son de suma importancia para poder analizar a profundidad alguna toma de decisión para adquirir un producto o servicio.

Con respecto a la pérdida de tiempo como dimensión, se aprecia que no existe relación debido a que el valor de significancia es de 0.17, mayor a $p = 0.05$. Eso quiere decir que el tiempo percibido no influye en la intención de uso de los jóvenes universitarios. Refutando dicho resultado se tiene a Banda & Peralta (2021) quienes obtuvieron un resultado totalmente distinto, habiendo hallado un 0.000 de sig. demostrando que si existe una relación significativa.

Se aprecia que existe una significancia de 0.132 mayor a $p = 0.05$, lo cual indica que no se evidencia una relación entre la dimensión funcional y la variable intención de uso. Contradiendo el resultado anterior se tiene a Campos & Menacho (2021) hallaron que las expectativas de rendimiento en relación a la intención de uso tienen una significancia de 0.000 demostrando que si hay relación. Eso quiere decir que a la banca móvil se le ve como un medio más rápido y práctico a la hora de poder realizar operaciones bancarias desde el celular.

Considerando el objetivo general de la investigación, el cual consistió en determinar la relación que existe entre riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023, se sometió a una prueba de hipótesis donde se logró obtener un valor de significancia de 0.002 siendo menor al margen de error de 0,05. Así mismo, por medio de la prueba no paramétrica del estadístico de Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.227, comprobando así que existe una relación positiva media entre las variables tratadas, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación. En tal sentido, Moudud-UI-Huq (2023) apoya con su investigación, habiendo obtenido un resultado de 0,882 de coeficiente de correlación, diciendo que el riesgo percibido tiene una mayor influencia en la intención de los clientes al utilizar la banca móvil en Bangladesh. Seguidamente se tienen resultados que difieren de Galhena & Gamini (2021) quienes en su trabajo “FACTORS INFLUENCE ON MOBILE BANKING ADOPTION: CASE FROM NON-BANKING FINANCIAL INSTITUTE SECTOR IN SRI LANKA” señalando que hay efecto negativo significativo sobre la intención de utilizar la banca móvil, respaldado por un valor de -0,157. Por otra parte Campos & Menacho (2021) obtuvieron el resultado de -,418 resaltando una relación altamente significativa inversa entre el riesgo percibido con la intención de uso. De igual manera apoyando dicha negación se tiene a Zelada & Cárdenas (s.f.) quienes en su investigación “Incidencia de los factores de predisposición en la Intención de uso de banca móvil en La Paz” determinaron que existe una relación negativa entre riesgos percibidos con la intención de uso con un valor de -,457, lo que significa que esta variable llegaría a influir en la intención de uso de la banca móvil, de otra manera, que a mayor riesgo menor es la intención de uso de la banca móvil.

Habiendo llevado a cabo la metodología de investigación de tipo aplicada, se puso en práctica información teórica y conocimientos metodológicos siendo estos respaldados por diversos autores, para poder buscar resolver el problema de la presente investigación. Dentro de ello se vieron reflejadas ciertas fortalezas como la relevancia práctica al buscar resolver un problema del mundo real y la generación de soluciones específicas que permitan llevar a mejoras tangibles de la banca móvil. El fácil acceso a la muestra de la investigación, que en este caso fueron universidades de la ciudad de Trujillo, poder emplear de manera práctica y eficaz

el software de Spss 26, Excel y Word 2021 respectivamente para el procesamiento de la data y formación total del trabajo. No obstante, también se encontraron algunas debilidades, por ejemplo: limitaciones de tiempo y recursos por la necesidad de obtener resultados rápidos sin un respaldo económico de alguna entidad.

A nivel de importancia de la investigación, la banca móvil proporciona grandes oportunidades para todas las personas y entidades, proporcionando un servicio más personalizado y reducción de costos operativos. Mientras tanto, los clientes logran economizar tiempo, reducen los costos de las transacciones y obtienen una mayor autonomía al llevar a cabo sus operaciones (Koenig-Lewis et al., 2010). Además, el uso de la banca móvil ha posibilitado un notable crecimiento de universitarios en el sistema financiero convencional (Yamakawa et al., 2013).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se obtuvo que el 50% de estudiantes universitarios de la ciudad de Trujillo perciben un nivel alto a la hora de poder utilizar la banca móvil; esto se debe primordialmente a los factores cómo; seguridad, privacidad, pérdida de tiempo y funcionalidad.
- 6.2. Se evidenció que el 41% de universitarios que residen en la ciudad de Trujillo tienen un nivel alto de intención de uso de la banca móvil; debido a que la muestra de la presente investigación se basó principalmente en alumnos de los primeros ciclos de las diversas universidades trujillanas, los cuales no cuentan con la suficiente información necesaria sobre los verdaderos riesgos que genera la utilización de la mobile bank, por ello mismo a pesar de su edad y de los riesgos que estos generan tienen un alto nivel de intención de uso de la banca móvil.
- 6.3. Ya culminando, tenemos las correlaciones de las dimensiones de la variable riesgos percibidos con la variable intención de uso, de esto podemos decir que solo las dimensiones seguridad y privacidad tienen una relación con la intención de uso, presentando valores de significancia de 0.000 menores al margen de error de 0.05. Por otra parte, la dimensión pérdida de tiempo presentó una significancia de 0.127 y, la dimensión funcional presentó un valor de significancia de 0.132, indicando que ninguna de las dos dimensiones mencionadas presenta una relación con la variable intención de uso.
- 6.4. Por último se llegó a la conclusión de que los riesgos percibidos se relacionan de una manera positiva media con la intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023. Esto se ve reflejado en la obtención de valor de una significancia de 0.002. De igual manera, se halló un coeficiente de correlación de 0.227 evidenciando que se está ante una relación directa baja. Lográndose a entender que, los jóvenes a pesar de identificar el riesgo de la banca móvil, deciden utilizarla por la eficacia que esta genera evitando malgastar tiempo y ahorrar gastos.

VII. RECOMENDACIONES

A todas las entidades bancarias con aplicativos móviles, se les recomienda:

- 7.1. Dado que la seguridad y la privacidad tienen una correlación positiva significativa con la intención de uso de la banca móvil, las instituciones financieras y las empresas de tecnología deben enfocarse en garantizar la seguridad de las transacciones y la protección de la información del usuario. Deben implementar medidas de seguridad efectivas y comunicar claramente sus políticas de privacidad.
- 7.2. Aunque la pérdida de tiempo no muestra una correlación significativa con la intención de uso, las empresas deben seguir optimizando el proceso de banca móvil para minimizar cualquier posible ineficiencia que pueda frustrar a los usuarios.
- 7.3. Dado que la funcionalidad de la banca móvil no parece estar correlacionada con la intención de uso, es importante que las empresas se centren en mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia de sus aplicaciones. Deben asegurarse de que sus aplicaciones sean fáciles de usar y ofrezcan una amplia gama de servicios útiles.
- 7.4. Dado que las conclusiones se basan en una muestra de estudiantes universitarios en Trujillo, se recomienda realizar investigaciones adicionales en diferentes grupos demográficos para obtener una comprensión más completa de la percepción de riesgos y la intención de uso de la banca móvil en la ciudad de Trujillo. Esto permitirá una toma de decisiones más informada y la adaptación de estrategias según los resultados.
- 7.5. Es importante continuar investigando y monitoreando las actitudes y percepciones de los usuarios hacia la banca móvil, especialmente entre estudiantes universitarios. Esto ayudará a adaptar las estrategias y abordajes a medida que evolucione la tecnología y cambien las expectativas de los usuarios.

REFERENCIAS

- Abdallah, A., Dwivedi, Y., & Rana, N. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99-110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Azabache, C. (2017). La banca móvil como alternativa para la inclusión social en áreas rurales. *Review of Global Management*, 3(2). <https://doi.org/10.19083/rgm.v3i2.779>
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. *Grupo Editorial Patria*. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Banco Mundial. (2022, 09 de junio). La COVID-19 incrementa el uso de los pagos digitales a nivel mundial. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments>
- Barnes, S., & Corbit, B. (2003). Mobile banking: concept and potential. *International Journal of Mobile Communications (IJMC)* 1(3), 237-288. <https://doi.org/10.1504/IJMC.2003.003494>
- Batesom, J., & K, D. (2003). MANAGING SERVICES MARKETING: TEXT AND READINGS. *Revista de Administração Contemporânea*, 7(2), 215-218. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84070215>
- Bernal, C. (2019). Metodología de la investigación. Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo, L. (2021). RIESGO PERCIBIDO, CONFIANZA ELECTRÓNICA Y LA INTENCIÓN DE USAR LOS SERVICIOS DE LA BANCA EN LÍNEA, CHICLAYO 2021 [Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO

TORIBIO DE MOGROVEJO].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3939/1/TM_BravoZambranoLucy.pdf

Cámara de Comercio de Bogotá. (2019). Cluster, una Iniciativa de la Cámara de Comercio de Bogotá. Cámara de Comercio de Bogotá. <https://www.prod.aws.ccb.org.co/Clusteres/Cluster-de-Servicios-Financieros/Noticias/2019/Enero-2019/Los-7-riesgos-que-enfrentan-usuarios-de-la-banca-virtual-en-el-2019>.

Campos, J., & Menacho, N. (2021). Relación de la expectativa de rendimiento, expectativa de esfuerzo, influencia social, riesgo percibido y costo percibido con la intención de uso de aplicaciones móviles para transacciones bancarias [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654667/CamposR_J.pdf?sequence=3

Chandraguptha, B., Menikdiwela, S., Madurasinghe, M., Kalpage, N., Dunuwila, V., & Wickramarachchi, C. (2022). Examining Drivers that Influence Mobile Banking Adoption of Small and Medium Enterprises in the Colombo District. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/366483119>

Cluster, una Iniciativa de la Cámara de Comercio de Bogotá . (Enero de 2019). Cluster, una Iniciativa de la Cámara de Comercio de Bogotá . Cluster, una Iniciativa de la Cámara de Comercio de Bogotá : <https://www.ccb.org.co/Clusteres/Cluster-de-Servicios-Financieros/Noticias/2019/Enero-2019/Los-7-riesgos-que-enfrentan-usuarios-de-la-banca-virtual-en-el-2019>

Dowling, G. (1986). Perceived Risk: The Concept and Its Measurement. *Psychology & Marketing*, 3(3), 193-210. <https://doi.org/10.1002/mar.4220030307>

Esmaili, A., Haghgoo, I., Davidavičienė, V., & Meidutė-Kavaliauskienė, I. (2021).

- Customer Loyalty in Mobile Banking: Evaluation of Perceived Risk, Relative Advantages, and Usability Factors. *COMMERCE OF ENGINEERING DECISIONS*, 32(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.5755/j01.ee.32.1.25286>
- Featherman, M., & Pavlou, P. (2003). Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(4), 451-474. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3)
- Fernández, C., Hernández, R., & Baptista, M. (2022). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Galhena, B., & Gamini, W. (2021). FACTORS INFLUENCE ON MOBILE BANKING ADOPTIN: CASE FROM NON-BANKING FINANCIAL INSTITUTE SECTOR IN SRI LANAKA. *Journal of Business Studies*, 8(2), 123-125. <https://www.maco.jfn.ac.lk/jbs/wp-content/uploads/2023/02/Article-05.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. BIBLIOTECA CIJ GOB MX: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Koenig-Lewis, N., Palmer, A., & Moll, A. (2010). Predicting young consumers' take up of mobile banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 28(5), 410-432. <https://doi.org/10.1108/02652321011064917>
- Kumar, R., Singh, R., Kumar, K., Khan, S., & Corvello, V. (2023). How Does Perceived Risk and Trust Affect Mobile Banking Adoption? Empirical Evidence from India. *MDPI*, 15(5). <https://doi.org/10.3390/su15054053>
- López, A., & Palomino, J. (Octubre de 2021). PONTIFICIA UNIVERSIDAD

CATÓLICA DEL PERÚ. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ:

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20916/Factores%20que%20Influyen%20en%20la%20Intenci%c3%b3n%20de%20Uso%20de%20Tecnolog%c3%ada%20M%c3%b3vil%20para%20Realizar%20Transacciones%20de%20Dinero%20-%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllo>

Martins, V., Mendes, K., Samara, M., & Klein, L. L. (25 de Abril de 2022). MOBILE BANKING E SATISFAÇÃO COM O PIX. Redalyc. <https://doi.org/10.12712/rpca.v16i4.54192>

McKnight, H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology. *informatics PubsOnline*, 13(3). <https://doi.org/10.1287/isre.13.3.334.81>

Moudud-Ul-Huq, S., & Meer Perhia, S. (2023). What Factors Need to Be Considered for Adopting M-Banking Services in a Developing Economy? *International Journal of Corporate Finance and Accounting*, 10(1). <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-9226-5131>

Naruetharadhol, P., Ketkaew, C., Hongkanchanapong, N., Thaniswannasri, P., Uengkusolmongkol, T., Prasomthong, S., & Gebsoombut, N. (2021). Factors Affecting Sustainable Intention to Use Mobile Banking Services. *Sage Journals*. <https://doi.org/10.1177/21582440211029925>

Ngai, E. (2007). A review for mobile commerce research and applications. *ScienceDirect*, 43(1), 3-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.dss.2005.05.003>

Nwachukwu, D., Jennifer, G.-O., & Dike, L. (2022). Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction of Deposit Money Banks in Port Harcourt. *International Academic Journal of Management and Marketing*, 7(1), 134-

155.

https://www.researchgate.net/publication/359017687_mobile_banking_service_quality_and_customer_satisfaction

Omar, S. M. (2012). Descripción de las formas de justificación de los objetivos en artículos de investigación en español de seis áreas científicas. *Redalyc*(25), 315-344. Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/1345/134524361015.pdf>

Ortiz, Y., & Tabuchi, M. (3 de Julio de 2020). REPOSITORIO UPC. REPOSITORIO UPC:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654004/Ortiz_GY.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Pachecho Alarcón, F. (2019). REPOSITORIO UPN. REPOSITORIO UPN:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24716/Pacheco%20Alarc%C3%B3n%2C%20Flor%20de%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2&isAllowed=n>

Pecho, R., & Rodriguez, J. (2023). REPOSITORIO PUCP. REPOSITORIO PUCP:

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/25958/PECHO_PUMA_RODRIGUEZ_SOTOMAYOR1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Riajeng Rizqi , A., Sumarsono, S., & Very, F. (2023). Factors Affecting Behavior To Use Mobile Banking In Indonesia. *Journal of Positive School Psychology*, 7(3). <https://journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/16107>

Risco, A. (2020). Repositorio Ulima. Repositorio Ulima:

<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Ruano, L., Rodríguez, A., & Solís, M. (2020). Adoption of Mobile Banking by Microentrepreneurs at the Bottom of the Pyramid. Redalyc.org. <https://doi.org/10.25100/cdea.v36i67.8744>
- Rundmo, T. (2000). Safety climate, attitudes and risk perception in Norsk Hydro. ScienceDirect, 34(1 a 3), 47-59. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0925-7535\(00\)00006-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0925-7535(00)00006-0)
- Sabaj, O., & Landea, D. (2012). Descripción de las formas de justificación de los objetivos en artículos de investigación en español de seis áreas científicas. Onomázein(25), 315-344. Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/1345/134524361015.pdf>
- Salas Rubio, M. I., Ábrego Almazán, D., & Mendoza Gómez, J. (2021). Relevance, attitude and the real use of e-commerce. Scielo, 50(127. 12703), 9. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.03>
- Sena, R., Moriguchi, S., & Andrade, D. (2016). Intention of adoption of mobile payment: An analysis in the light of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). RAI Revista de Administração e Inovação, 13(3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97347030008>
- Shuhaida Mohamed, S., Saidatul Rahah, H., & Intan Syazwani, S. (2017). Perceived Risk towards Mobile Banking: A case study of Malaysia Young Adulthood . International Research and Innovation Summit. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/226/1/012115>
- Vargas Garcia, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. Revista Industrial, 99-120. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>
- Vargas, A. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. Scielo, 24(2). <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>

Wayne Mitchell, V. (1999). Consumer Perceived Risk: Conceptualisations and Models. *ResearchGate*, 33(1/2), 163-195. <https://doi.org/10.1108/03090569910249229>

Yamakawa, P., Guerrero, C., & Rees, G. (2013). Factores que influyen. *Redalyc*, 15(25), 131-149. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187229746008.pdf>

Yates, F., & Stone, E. (1992). The risk construct. *Risk-taking behavior*. https://www.researchgate.net/publication/232505306_The_risk_construct

Zelada Vásquez, J. F., & Cárdenas Ulloa, A. (s.f.). Universidad Católica Boliviana "San Pablo". Retrieved 9 de Octubre de 2023, from Universidad Católica Boliviana "San Pablo": https://www.researchgate.net/profile/Fabrizio-Zelada-2/publication/343533215_Paper_Banca_Movil/links/5f2f3934458515b7290fd394/Paper-Banca-Movil.pdf

ANEXOS

ANEXO 1.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE RIESGOS PERCIBIDOS

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Riesgos percibidos	Alawan et al., (2017) define como los riesgos percibidos como aquel riesgo al usar en algún servicio, “ya que es un factor que obstaculiza la intención del comportamiento”; Featherman y Pavlou, 2003).	Se empleará un cuestionario online (Google Forms) con una escala de Likert, la cual ha sido adaptada y reformada, extraída de la investigación de Bravo (2021).	Seguridad Privacidad Pérdida de tiempo Funcional	Percepción de seguridad. Percepción de privacidad. Percepción de pérdida de tiempo. Percepción de la funcionalidad de la banca móvil.	Ordinal.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INTENCIÓN DE USO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Intención de uso	La intención de uso se define como “una medida de la fuerza de la intención del individuo para realizar un comportamiento específico o utilizar la tecnología de la información y la comunicación” (Davis et al., 1989, como se citó en López y Palomino, 2021).	Se empleará un cuestionario online (Google Forms) con una escala de Likert, la cual ha sido adaptada y reformada, extraída de la investigación de Bravo (2021).	Intención de uso	Probabilidad de uso de la banca móvil.	Ordinal.

ANEXO 2.

TABLA DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023					
AUTOR: Enzo Renato Gaitán Vargas					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA : ¿Los riesgos percibidos y la intención de uso de la banca móvil se relacionan entre sí?			HIPÓTESIS: Existe una relación directa entre riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.		
VARIABLE 1 Riesgos percibidos			VARIABLE 2 Intención de uso		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Seguridad	Percepción de seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> •Me preocupa dar el número de mi tarjeta de crédito, clave de acceso o clave de internet. •Considero que hay grandes posibilidades de que delincuentes (hackers) accedan al aplicativo (app) de mi banca móvil. 	Intención de uso	Probabilidad de uso de la banca móvil	<ul style="list-style-type: none"> •Suponiendo que tenga acceso al sistema de banca móvil (hábese de tener una cuenta bancaria afiliada al app de algún banco), tengo la intención de usarlo. •Tengo la intención de usar más de una app de banca móvil en el futuro (hábese de tener cuentas bancarias y aplicativos móviles que pertenecen a diferentes bancos). •Tengo la intención de realizar diferentes operaciones bancarias desde un aplicativo de banca móvil (hábese de transferencias, yapear o plinear a un celular, pagos de servicios u otras operaciones).

					<ul style="list-style-type: none"> •En los próximos meses planeo usar el app de banca móvil para realizar cada vez más operaciones bancarias (háblese de disposición de efectivo, adelanto de sueldo, cambiar soles y dólares u otras operaciones). Usaré con frecuencia la banca móvil en el futuro.
Privacidad	Percepción de privacidad.	<ul style="list-style-type: none"> •Existen muchas posibilidades de que mi información personal sea cedida a otras empresas. •Se incrementan las probabilidades de recibir correos electrónicos o mensajes no deseados. •Pongo en peligro mi privacidad por la utilización indebida de mi información personal. 			
Pérdida de tiempo	Percepción de pérdida de tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> •Hay muchas probabilidades de perder el tiempo seleccionando la operación bancaria que necesito desde mi app móvil. 			

		<ul style="list-style-type: none"> •Me preocupa esperar demasiado tiempo hasta que la operación bancaria desde mi app móvil tenga efecto, tener que perder tiempo en trámites adicionales, etc. •Me preocupa perder demasiado tiempo realizando alguna operación bancaria desde mi app móvil. 			
Funcional	Percepción de pérdida de funcionalidad de la banca móvil	<ul style="list-style-type: none"> •Resulta muy difícil juzgar con seguridad las características del producto/servicio financiero adquirido o de la operación bancaria realizada desde mi aplicativo de mi banca móvil. •Me preocupa que la operación bancaria (en el aplicativo) no proporcione las ventajas financieras que se enumeran en la red. 			
TIPO: APLICADA			DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental, de corte transversal, correlacional		
TÉCNICA E INSTRUMENTO: Encuesta / cuestionario			POBLACIÓN: Todos los universitarios usuarios de banca móvil. MUESTRA: 180 universitarios. UNIDAD DE ANÁLISIS: Universitarios trujillanos		

<p>OBJETIVOS:</p>	<p>O.E.1 Identificar el nivel de riesgos percibidos al usar la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023</p>	<p>O.E. 3 Determinar la relación que existe entre las dimensiones de riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.</p>
<p>GENERAL: Determinar la relación que existe entre riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.</p>	<p>O.E. 2 Identificar el nivel de intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023</p>	

Anexo 3.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.

Investigador: Gaitán Vargas, Enzo Renato.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo - 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información relevante sobre el nivel de relación que existe entre los riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Gaitán Vargas, Enzo Renato con email egaitan@ucvvirtual.edu.pe Docente asesor Aguilar Aragón, Nancy Deifilia con email naguilara@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombres y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 4.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO – GOOGLE FORMS

Habiendo tomado conocimiento del propósito de la investigación ¿Usted acepta participar?

SI (Avanzar a la siguiente pregunta)

NO (Terminar la encuesta)

PREGUNTAS FILTRO:

a. ¿Tienes una cuenta bancaria?

SI (Avanzar a la siguiente pregunta)

NO (Terminar la encuesta)

b. ¿ Sabes que es la banca móvil (aplicativo o app de una entidad bancaria)?

SI (Avanzar a la siguiente pregunta)

NO (Terminar la encuesta)

c. ¿ Has ingresado alguna vez a un aplicativo móvil de alguna entidad bancaria?

SI (Avanzar a la siguiente pregunta)

NO (Terminar la encuesta)

DATOS DEMOGRÁFICOS:

i. SEXO

HOMBRE	MUJER
--------	-------

ii. EDAD

iii. ESTADO CIVIL

SOLTERO(A)	CASADO(A)	DIVORCIADO(A)	VIUDO(A)
------------	-----------	---------------	----------

iv. DISTRITO DE RESIDENCIA

EL PORVENIR	FLORENCIA DE MORA	HUANCHACO	LA ESPERANZA
LAREDO	MOCHE	POROTO	SALAVERRY
SIMBAL	TRUJILLO	VÍCTOR LARCO HERRERA	



INSTRUCCIONES.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- En cada pregunta marque con un aspa en solo uno de los recuadros.

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5	6	7
	Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

V1. Riesgos percibidos				OPCIÓN DE RESPUESTA						
				1	2	3	4	5	6	7
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Medianamente de acuerdo	Medianamente de	Totalmente de acuerdo
Seguridad	Percepción de seguridad	1	Me preocupa dar el número de mi tarjeta de crédito, clave de acceso o clave de internet.							
		2	Considero que hay grandes posibilidades de que delincuentes (hackers) accedan al aplicativo (app) de mi banca móvil.							
Privacidad	Percepción de privacidad	3	Existen muchas posibilidades de que mi información personal sea cedida a otras empresas.							
		4	Se incrementan las probabilidades de recibir correos electrónicos o mensajes no deseados.							
		5	Pongo en peligro mi privacidad por la utilización indebida de mi información personal.							
Pérdida de tiempo	Percepción de tiempo	6	Hay muchas probabilidades de perder el tiempo seleccionando la operación bancaria que necesito desde mi app móvil.							
		7	Me preocupa esperar demasiado tiempo hasta que la operación bancaria desde mi app móvil tenga efecto, tener que perder tiempo en trámites adicionales, etc.							
		8	Me preocupa perder demasiado tiempo realizando alguna operación bancaria desde mi app móvil.							



Funcional	Percepción de la funcionalidad de la banca móvil	9	Resulta muy difícil juzgar con seguridad las características del producto/servicio financiero adquirido o de la operación bancaria realizada desde mi aplicativo de mi banca móvil.							
		10	Me preocupa que la operación bancaria (en el aplicativo) no proporcione las ventajas financieras que se enumeran en la red							

V2. Intención de uso				OPCIÓN DE RESPUESTA						
				1	2	3	4	5	6	7
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Medianamente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Intención de uso	Probabilidad de uso de la banca móvil	11	Suponiendo que tenga acceso al sistema de banca móvil (háblese de tener una cuenta bancaria afiliada al app de algún banco), tengo la intención de usarlo.							
		12	Tengo la intención de usar más de una app de banca móvil en el futuro (háblese de tener cuentas bancarias y aplicativos móviles que pertenecen a diferentes bancos).							
		13	Tengo la intención de realizar diferentes operaciones bancarias desde un aplicativo de banca móvil (háblese de transferencias, yapear o plinear a un celular, pagos de servicios u otras operaciones).							
		14	En los próximos meses planeo usar el app de banca móvil para realizar cada vez más operaciones bancarias (háblese de disposición de efectivo, adelanto de sueldo, cambiar soles y dólares u otras operaciones).							
		15	Usaré con frecuencia la banca móvil en el futuro.							

¡Muchas gracias por tu tiempo y participación!

ANEXO 5.
FICHAS VALIDADAS
Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg Hugo Manuel Cervantes Mendoza	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	()
	Más de 5 años (X)	


2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Bravo Zambrano, Lucy Del Milagro
Procedencia:	Del autor, adaptada y valida por Gaitán Vargas Enzo Renato
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidades en la ciudad de Trujillo



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 4 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 1 dimensión, de 1 indicador y 5 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p style="text-align: center;">El cuestionario está compuesta</p>
----------------	--

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Riesgos percibidos.

Definición conceptual: Alawan et al., (2017) definen como los riesgos percibidos como aquel riesgo al usar en algún servicio, “ya que es un factor que obstaculiza la intención del comportamiento”, Featherman y Pavlou, 2003).

- **Variable 2:** Intención de uso.

Definición conceptual: La intención de uso se define como “una medida de la fuerza de la intención del individuo para realizar un comportamiento específico o utilizar la tecnología de la información y la comunicación” (Davis et al., 1989, como se citó en López y Palomino, 2021).



Variable	Dimensiones	Definición
Riesgos percibidos	Seguridad	Nwachukwu et al., (2022) definen a la seguridad percibida como el grado o nivel de seguridad que experimentado por los usuarios mientras se encuentran utilizando una plataforma online. Las aplicaciones bancarias ofrecen una garantía de seguridad, enviando SMS para verificar entradas y salidas de la cuenta.
	Privacidad	Naruetharadhol et al. (2021), nos explica que es el enfoque con respecto a los datos personales, implicando la protección de información de los clientes ante posibles fraudes.
	Pérdida de tiempo	Shuhidan et al (2018) nos dicen que el riesgo de pérdida de tiempo está relacionado con el riesgo de tiempo en base a diferentes situaciones o inconvenientes, como demora en pagos o dificultades para navegar en la banca móvil.
	Funcional	Yenisey et al. (2019, como se citó en Ortiz et al., 2020), la funcionalidad es definida como el uso y la interacción que mejoran la habilidad personal para llevar a cabo tareas de manera más efectiva.



Intención de uso	Intención de uso	La intención de uso se define como “una medida de la fuerza de la intención del individuo para realizar un comportamiento específico o utilizar la tecnología de la información y la comunicación” (Davis et al., 1989, como se citó en López y Palomino, 2021).
------------------	------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023” elaborado por Gaitán Vargas Enzo Renato en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio



2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Riesgos percibidos

- Primera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de seguridad	1	4	4	4	
Percepción de seguridad	2	4	4	4	

- Segunda dimensión: Privacidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de privacidad	3	4	4	4	
Percepción de privacidad	4	4	4	4	
Percepción de privacidad	5	4	4	4	

- Tercera dimensión: Pérdida de tiempo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de pérdida de tiempo	6	4	4	4	
Percepción de pérdida de tiempo	7	4	4	4	
Percepción de pérdida de tiempo	8	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Funcional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de la funcionalidad de la banca móvil	9	4	4	4	
Percepción de la funcionalidad de la banca móvil	10	4	4	4	





Variable del instrumento: Intención de uso

Primera dimensión: Intención de uso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Probabilidad de uso de la banca móvil	11	4	4	4	
Probabilidad de uso de la banca móvil	12	4	4	4	
Probabilidad de uso de la banca móvil	13	4	4	4	
Probabilidad de uso de la banca móvil	14	4	4	4	
Probabilidad de uso de la banca móvil	15	4	4	4	

.....
(Mg, Hugo Manuel Cervantes Mendoza)

DNI N° 41034487

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Jimmy Rolando Trujillo	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	()
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Bravo Zambrano, Lucy Del Milagro
Procedencia:	Del autor, adaptada y valida por Gaitán Vargas Enzo Renato
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidades en la ciudad de Trujillo



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 4 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 1 dimensión, de 1 indicador y 5 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p style="text-align: center;">El cuestionario está compuesta</p>
----------------	--

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Riesgos percibidos.

Definición conceptual: Alawan et al., (2017) definen como los riesgos percibidos como aquel riesgo al usar en algún servicio, “ya que es un factor que obstaculiza la intención del comportamiento”, Featherman y Pavlou, 2003).

- **Variable 2:** Intención de uso.

Definición conceptual: La intención de uso se define como “una medida de la fuerza de la intención del individuo para realizar un comportamiento específico o utilizar la tecnología de la información y la comunicación” (Davis et al., 1989, como se citó en López y Palomino, 2021).



Variable	Dimensiones	Definición
Riesgos percibidos	Seguridad	Nwachukwu et al., (2022) definen a la seguridad percibida como el grado o nivel de seguridad que experimentado por los usuarios mientras se encuentran utilizando una plataforma online. Las aplicaciones bancarias ofrecen una garantía de seguridad, enviando SMS para verificar entradas y salidas de la cuenta.
	Privacidad	Naruetharadhol et al. (2021), nos explica que es el enfoque con respecto a los datos personales, implicando la protección de información de los clientes ante posibles fraudes.
	Pérdida de tiempo	Shuhidan et al (2018) nos dicen que el riesgo de pérdida de tiempo está relacionado con el riesgo de tiempo en base a diferentes situaciones o inconvenientes, como demora en pagos o dificultades para navegar en la banca móvil.
	Funcional	Yenisey et al. (2019, como se citó en Ortiz et al., 2020), la funcionalidad es definida como el uso y la interacción que mejoran la habilidad personal para llevar a cabo tareas de manera más efectiva.



Intención de uso	Intención de uso	La intención de uso se define como “una medida de la fuerza de la intención del individuo para realizar un comportamiento específico o utilizar la tecnología de la información y la comunicación” (Davis et al., 1989, como se citó en López y Palomino, 2021).
------------------	------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023” elaborado por Gaitán Vargas Enzo Renato en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio



6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Riesgos percibidos

- Primera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de seguridad	1	4	4	4	Ninguna
Percepción de seguridad	2	4	4	4	Ninguna

- Segunda dimensión: Privacidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de privacidad	3	4	4	4	Ninguna
Percepción de privacidad	4	4	4	4	Ninguna
Percepción de privacidad	5	4	4	4	Ninguna

- Tercera dimensión: Pérdida de tiempo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de pérdida de tiempo	6	4	4	4	Ninguna
Percepción de pérdida de tiempo	7	4	4	4	Ninguna
Percepción de pérdida de tiempo	8	4	4	4	Ninguna

- Cuarta dimensión: Funcional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de la funcionalidad de la banca móvil	9	4	4	4	Ninguna
Percepción de la funcionalidad de la banca móvil	10	4	4	4	Ninguna



Variable del instrumento: Intención de uso

Primera dimensión: Intención de uso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Probabilidad de uso de la banca móvil	11	4	4	4	Ninguna
Probabilidad de uso de la banca móvil	12	4	4	4	Ninguna
Probabilidad de uso de la banca móvil	13	4	4	4	Ninguna
Probabilidad de uso de la banca móvil	14	4	4	4	Ninguna
Probabilidad de uso de la banca móvil	15	4	4	4	Ninguna



.....
Mg. Jimmy Rolando Trujillo

DNI N°

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Miguel Angel G. Otoyá Arrese	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	()
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Bravo Zambrano, Lucy Del Milagro
Procedencia:	Del autor, adaptada y valida por Gaitán Vargas Enzo Renato
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidades en la ciudad de Trujillo



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 4 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 1 dimensión, de 1 indicador y 5 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p style="text-align: center;">El cuestionario está compuesta</p>
----------------	--

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Riesgos percibidos.

Definición conceptual: Alawan et al., (2017) definen como los riesgos percibidos como aquel riesgo al usar en algún servicio, “ya que es un factor que obstaculiza la intención del comportamiento”, Featherman y Pavlou, 2003).

- **Variable 2:** Intención de uso.

Definición conceptual: La intención de uso se define como “una medida de la fuerza de la intención del individuo para realizar un comportamiento específico o utilizar la tecnología de la información y la comunicación” (Davis et al., 1989, como se citó en López y Palomino, 2021).



Variable	Dimensiones	Definición
Riesgos percibidos	Seguridad	Nwachukwu et al., (2022) definen a la seguridad percibida como el grado o nivel de seguridad que experimentado por los usuarios mientras se encuentran utilizando una plataforma online. Las aplicaciones bancarias ofrecen una garantía de seguridad, enviando SMS para verificar entradas y salidas de la cuenta.
	Privacidad	Naruetharadhol et al. (2021), nos explica que es el enfoque con respecto a los datos personales, implicando la protección de información de los clientes ante posibles fraudes.
	Pérdida de tiempo	Shuhidan et al (2018) nos dicen que el riesgo de pérdida de tiempo está relacionado con el riesgo de tiempo en base a diferentes situaciones o inconvenientes, como demora en pagos o dificultades para navegar en la banca móvil.
	Funcional	Yenisey et al. (2019, como se citó en Ortiz et al., 2020), la funcionalidad es definida como el uso y la interacción que mejoran la habilidad personal para llevar a cabo tareas de manera más efectiva.



Intención de uso	Intención de uso	La intención de uso se define como “una medida de la fuerza de la intención del individuo para realizar un comportamiento específico o utilizar la tecnología de la información y la comunicación” (Davis et al., 1989, como se citó en López y Palomino, 2021).
------------------	------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023” elaborado por Gaitán Vargas Enzo Renato en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio



10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Riesgos percibidos

- Primera dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de seguridad	1	4	4	4	
Percepción de seguridad	2	4	4	4	

- Segunda dimensión: Privacidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de privacidad	3	4	4	4	
Percepción de privacidad	4	4	4	4	
Percepción de privacidad	5	4	4	4	

- Tercera dimensión: Pérdida de tiempo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de pérdida de tiempo	6	4	4	4	
Percepción de pérdida de tiempo	7	4	4	4	
Percepción de pérdida de tiempo	8	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Funcional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de la funcionalidad de la banca móvil	9	4	4	4	
Percepción de la funcionalidad de la banca móvil	10	4	4	4	





Variable del instrumento: Intención de uso

Primera dimensión: Intención de uso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Probabilidad de uso de la banca móvil	11	4	4	4	
Probabilidad de uso de la banca móvil	12	4	4	4	
Probabilidad de uso de la banca móvil	13	4	4	4	
Probabilidad de uso de la banca móvil	14	4	4	4	
Probabilidad de uso de la banca móvil	15	4	4	4	

.....
Miguel Angel G. Otoy Arrese

DNI N° 18084048

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



ANEXO 6.

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH

VARIABLE RIESGOS PERCIBIDOS

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,916	10

Se obtuvo un valor de 0,916, indicando una confiabilidad aceptable del instrumento.

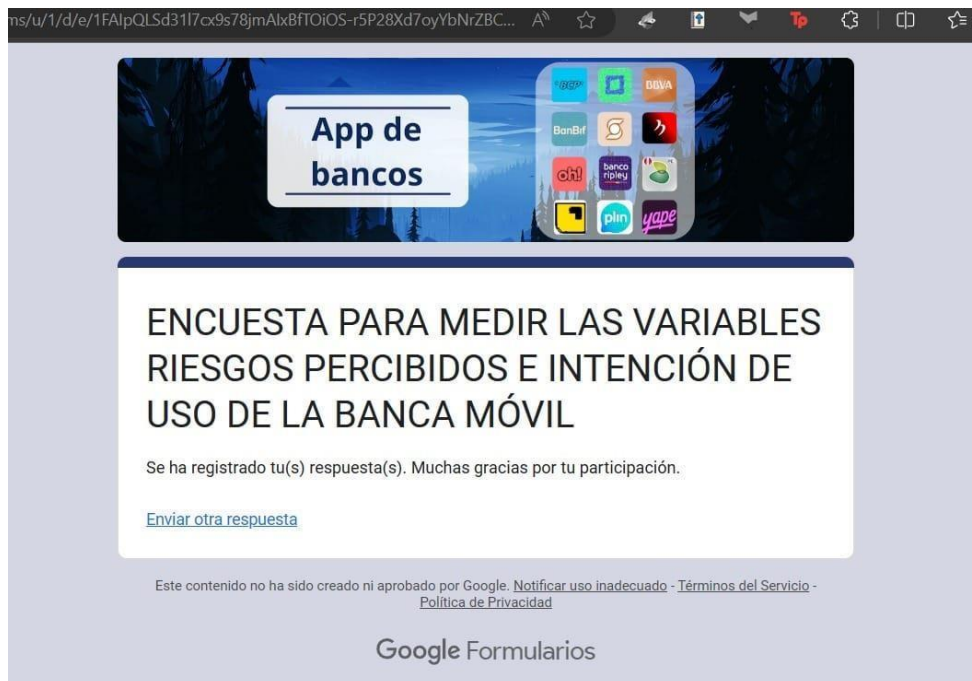
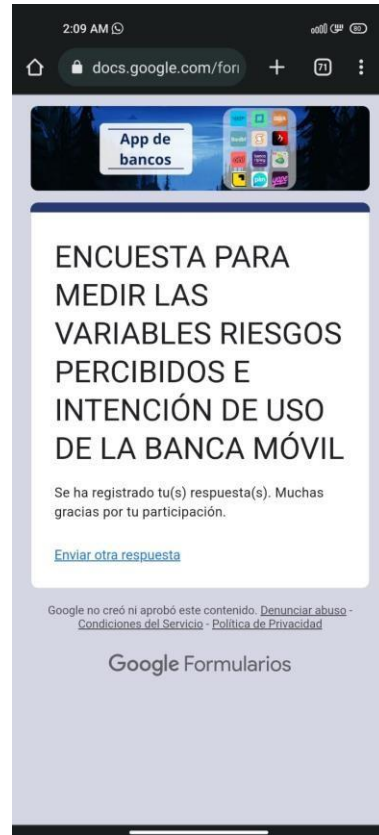
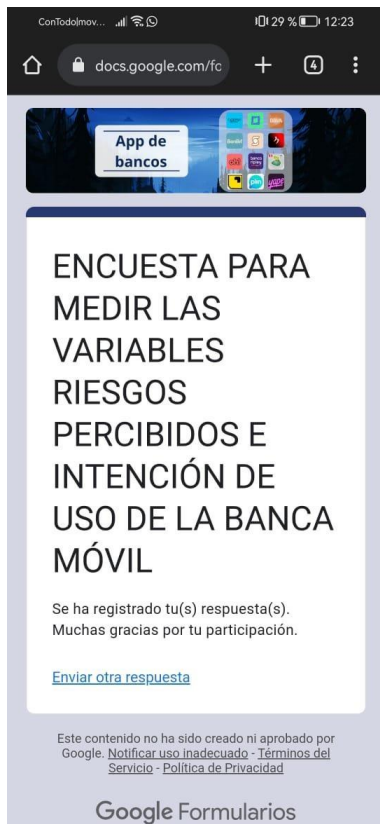
VARIABLE INTENCIÓN DE USO

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,975	5

Se obtuvo un valor de 0,975, indicando una confiabilidad aceptable del instrumento.

ANEXO 7.

EVIDENCIA DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS





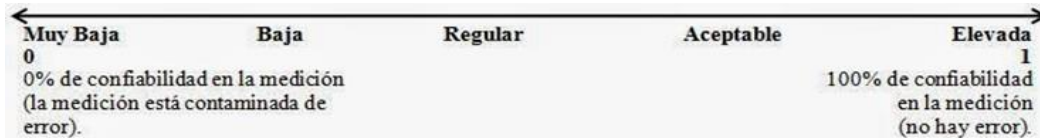
ANEXO 8.

PRUEBA DE CONFIABILIDAD.

N° ELEM.	RIESGOS PERCIBIDOS										Total
	RP_01	RP_02	RP_03	RP_04	RP_05	RP_06	RP_07	RP_08	RP_09	RP_10	Sum fila (t)
1	7	6	5	7	6	3	3	3	5	5	50
2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	25
3	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	62
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	41
6	4	5	5	5	6	4	5	2	2	2	40
7	6	5	6	5	4	5	5	5	6	5	52
8	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	24
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
10	7	5	4	5	5	3	4	4	4	5	46
11	5	7	7	7	7	4	5	5	3	3	53
12	5	6	5	2	2	5	4	4	4	5	42
13	5	6	5	5	4	5	4	4	4	5	47
14	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	51
15	7	5	5	6	6	5	1	1	2	2	40
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	7	4	5	6	4	2	2	4	4	4	42
18	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
19	5	5	6	7	7	7	6	4	3	4	54
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60
21	2	4	2	5	3	3	3	3	4	4	33
22	4	6	3	4	4	5	6	6	6	5	49
23	6	6	5	2	7	5	5	5	4	5	50
24	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	24
25	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	31
26	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	64
27	5	4	4	5	6	6	7	6	6	6	55
28	7	7	4	4	5	4	4	3	4	5	47
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60
30	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70
PROMEDIO	5.07	5.10	4.73	4.93	4.77	4.20	4.47	4.27	4.40	4.50	Varianza Total
DESV EST Si	1.57	1.35	1.36	1.48	1.68	1.63	1.61	1.60	1.50	1.46	Columnas
VARIANZA por ítem	2.48	1.82	1.86	2.20	2.81	2.65	2.60	2.55	2.25	2.12	Varianza total de ítem ST ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si ²	23.33										132.74

N° ítems: K= 10
Reemplazando:

$$\alpha = 0.916 \quad \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$



ANEXO 9.
PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
VT_01	,137	180	,000
VT_02	,127	180	,000
VT_03	,093	180	,001
VT_04	,142	180	,000
TOTAL RIESGOS PERCIBIDOS	,113	180	,000
VT_05	,140	180	,000
TOTAL INTENCIÓN DE USO	,140	180	,000

Se obtuvo que todos los datos fueron menores a 0,05, siendo así resultados no normales por lo cual se aplicará RHO DE SPEARMAN para la prueba de hipótesis correlacional.



ANEXO 10.

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: RIESGOS PERCIBIDOS E
INTENCIÓN DE USO**

TÉCNICA	Encuesta
INTRUMENTO	Cuestionario
AUTOR	Bravo Zambrano, Lucy Del Milagro (2021)
ADAPTADO POR	Gaitán Vargas, Enzo Renato
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Clientes de la banca en línea en la ciudad de Chiclayo del año 2021
PAÍS	Perú
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Individual
DIMENSIONES	Seguridad
	Privacidad
	Social
	Pérdida de tiempo
	Funcional
	Global
	Intención de usar la banca en línea
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: 1:Totalmente en desacuerdo; 2:Medianamente en desacuerdo; 3:En desacuerdo; 4:Indiferente; 5:De acuerdo; 6: Medianamente de acuerdo; 7: Totalmente de acuerdo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Riesgos percibidos e intención de uso de la banca móvil en universitarios, Trujillo-2023", cuyo autor es GAITAN VARGAS ENZO RENATO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 04- 12-2023 09:55:51
ALVA MORALES JENNY DNI: 43223670 ORCID: 0000-0002-2598-1912	Firmado electrónicamente por: JEALVAM el 09-12- 2023 12:36:11

Código documento Trilce: TRI - 0663835