



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**E-banking y la inclusión financiera en la población del distrito de
El Porvenir, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Castillo Huaccha, Estrellita Esmeralda (orcid.org/0000-0003-2596-6568)

Gomez Benites, Alexander Javier (orcid.org/0000-0001-9641-8230)

ASESORES:

Mg. Cedrón Medina, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-4025-764X)

MBA. Pinglo Bazán, Miguel Elias (orcid.org/000-0001-7130-0156)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico la tesis a mis padres Antonio y Sarita, quienes me brindaron su apoyo incondicional en toda mi etapa universitaria, inculcándome sus valores para lograr ser una profesional con principios y metas, así mismo a mi hermano Fabricio que es mi soporte para seguir creciendo en mi formación académica, a mi papito Hilario, aunque no esté presente en la tierra siempre permanece en mi corazón, a mi mamita Lindaura que fue mi motivo para no rendirme en este proceso.

Estrellita Esmeralda, Castillo Huaccha.

Esta tesis la dedico a mis padres, Amparito Benites y Francisco Gómez, quienes me brindaron el apoyo necesario en todo mi periodo universitario; así como los sacrificios que hicieron para poder llegar hacer un profesional con metas y principios. agradecido a mi abuelo, Eusebio Benites, que fue una gran motivación en mi etapa de formación académica, por sus conocimientos y sus consejos. Finalmente, destaco mi perseverancia y voluntad de superarme cada día.

Alexander Javier, Gomez Benites

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecemos a Dios por brindarnos salud y bienestar para poder llegar a culminar nuestra etapa universitaria.

Agradecemos a nuestros docentes que nos inculcaron y brindaron sus conocimientos, consejos y experiencias.

A nuestras familias por el apoyo incondicional, quienes nos impulsaron en estos 5 años de trayectoria universitaria, apoyándonos a superar cualquier obstáculo o problema.

La elaboración de este estudio nos costó de mucho esfuerzo y sacrificio, lo cual pudimos hacer realidad nuestra meta, es un momento muy grato para nosotros el poder llegar hasta el final de nuestra vida universitaria, inmensamente agradecida con cada persona que estuvieron a nuestro lado brindando su apoyo moral.

Los autores.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1.Tipo y diseño de investigación	14
3.2.Variables y operacionalización	15
3.3.Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5.Procedimientos.....	18
3.6.Método de análisis de datos.....	19
3.7.Aspectos éticos	19
IV.RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	28
VI.CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad de encuestados	21
Tabla 2: Género de los participantes	22
Tabla 3: La relación que existe entre la banca por Móvil y la inclusión financiera.	23
Tabla 4: La relación que existe entre la banca por internet y la inclusión financiera.	24
Tabla 5: La relación que existe entre las billeteras virtuales y la inclusión financiera.....	25
Tabla 6: La relación entre el E-banking y la inclusión financiera.	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Esquema del diseño de investigación	14
Figura 2: Porcentaje de edad de los encuestados	22
Figura 3: Porcentaje de género de encuestados.....	23

RESUMEN

En la actual investigación, el objetivo general es determinar la relación del E-Banking y la Inclusión Financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023. La Metodología de investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal, correlacional, descriptivo. La técnica utilizada para recolectar los datos fue a través de la encuesta y el instrumento aplicado es un cuestionario para medir las variables. La población estuvo conformada por 384 usuarios de las diferentes entidades financieras, residentes en El Porvenir, Los resultados evidenciaron la relación existente entre la variable E- Banking y sus dimensiones con la Inclusión Financiera, Se llegó a la conclusión que si existe una relación directa entre el E-banking y la Inclusión Financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023, ya que el valor de significancia fue de 0.000, siendo menor a $p = 0.05$, De igual forma, el valor del coeficiente de Rho Pearson fue de 0.749.

Palabras clave: E-banking, Banca móvil, Banca Internet, billeteras virtuales.

ABSTRACT

In the current research, the general objective is to determine the relationship between E-Banking and Financial Inclusion in the population of the district of El Porvenir, 2023. The research methodology was of an applied type, non-experimental, transversal, correlational, descriptive design. The technique used to collect the data was through the survey and the instrument applied is a questionnaire to measure the variables. The population was made up of 384 users of different financial entities, residents in El Porvenir. The results showed the relationship between the E-Banking variable and its dimensions with Financial Inclusion. It was concluded that there is a direct relationship between E-banking and Financial Inclusion in the population of the district of El Porvenir, 2023, since the significance value was 0.000, being less than $p = 0.05$. Likewise, the value of the Rho Pearson coefficient was 0.749.

Keywords: E-banking, Mobile banking, Internet banking, virtual wallets.

I. INTRODUCCIÓN

El efecto de la transformación digital provocado por el desarrollo de la tecnología influye en el sector financiero con el inicio de nuevos modelos de negocios, ofreciendo servicios bancarios a través de apps móviles o páginas web. Evidentemente a raíz de la crisis sanitaria ocurrida en el 2020 debido a la propagación de la COVID-19, generó que la economía en muchos países a nivel mundial se vea afectado, por lo que la gran mayoría de entidades bancarias se vieron en la necesidad de adecuarse a la tecnología, pero un porcentaje de la población les resulta complicado poder usar los productos bancarios principalmente a la población de sectores bajos. La superintendencia de bancos, seguros y afp, propone a las entidades financieras un reto de formar incentivos con la meta de que estas integren a toda la población de manera segura y responsable, implicando que estas entidades financieras brinden producto acorde a la necesidad de las personas. (SBS, 2022).

Hoy en día la tecnología ha evolucionado de modo excesivo generando que el mercado siga creciendo, por esta razón según El banco Mundial (2022) refiere que hay una variación en las maneras en que la población realiza sus operaciones bancarias, recibiendo pagos, obteniendo préstamos o simplemente ahorrar con el objetivo de satisfacer la necesidad de cada uno de los clientes, implementando dichas operaciones de manera virtual mediante las bancas digitales lo cual permite facilitar las transacciones sin necesidad de acercarse de manera física a las agencias.

Teniendo en cuenta a Arméstar (2022). Define que el desarrollo tecnológico dentro del mercado pretende poder cubrir la necesidad de algunos representantes que desconocen del sistema financiero, como en pequeñas empresas, así mismo también las personas de zonas rurales que no tienen acceso a créditos y operaciones bancarias, a su vez nos explica la definición de Fintech que es la conexión de tecnología y finanzas con un propósito de establecer funciones financieras accesible de pactar, a un precio regularizado, que da paso a una gran cantidad de individuos y entidades. De este modo acercará más por los servicios de pagos, además ayuda a la inclusión, la población se financia en el país.

Asimismo, las bancas digitales a raíz del suceso propagado por la crisis sanitaria a conllevado a que la gran cantidad de entidades bancarias se vieran en la necesidad de realizar cambios sustanciales, entre ello tenemos que los servicios que brinden se realicen de manera virtual mediante redes de atención como bancas digitales sin la necesidad de acercarse a un establecimiento físico, su vez esto ayudara a que las organizaciones reduzcan sus costos lo que provoca brindar una atención más eficiente. (Pérez Aguirre, 2021).

El sistema financiero en todo el Perú avanzó exponencialmente en estos últimos años con la digitalización de sus servicios y operaciones, se crearon y se actualizaron las bancas móviles y bancas por internet, a través de estas aplicaciones y webs brindan una experiencia óptima a sus clientes. IPSOS (2021) en su informe que tiene como título Banca Digital 2021, aplicado a hombres y mujeres entre 18 a 70 años de los niveles socioeconómicos ABCD, nos detalla que alrededor de 6 millones de peruanos que tienen cuentas bancarias son usuarios de las bancas digitales, usando habitualmente un 69% Apps móviles, 65% banca por internet y un 56% billeteras móviles. No obstante, queda pendiente ejecutar respecto a propagar una cultura en las personas intensificando la utilización del servicio financiero de forma digital, lo cual va a ayudar a que las transacciones financieras aumenten, sin la necesidad de acercarse a un establecimiento de las entidades bancarias.

Tal es así que según INEI (2017) el departamento de la libertad dispone de 1,778 millones de habitantes dividido políticamente en 12 provincias donde su capital Trujillo popularmente llamada como la ciudad de la eterna primavera, alberga al 54.6% de la población del departamento es decir 970 mil habitantes, del mismo modo esta provincia está compuesta por 12 distritos, donde El Porvenir posee 190 461 mil habitantes esto es el 19.63% de la población provincial. Siendo este último distrito el lugar para realizar el presente estudio.

En el Perú y todas sus regiones existe una brecha entre la inclusión financiera y los grupos más vulnerables, quienes son los que más problemas enfrentan al acceder al sistema financiero. Para esto INEI (2022) define a estos grupos como familias con ingresos económicos bajos. En tal sentido los ciudadanos

vulnerables tienen cierta desventaja en comparación al resto de ciudadanos, debido a que no pueden acceder a los mismos servicios

En el distrito del El Porvenir y alrededores existen diferentes entidades financieras, entre ellas están, entidades financieras estatales, empresas bancarias, empresas financieras y cajas municipales de ahorro crédito y ahorro, estas ofrecen servicios mediante sus aplicativos digitales y de manera presencial, pero existen grupos de pobladores de bajos recursos, zonas alejadas, entre otros que les resulta difícil acceder a los servicios que brindan dichas entidades.

Es por ello que a raíz de las razones antes expuestas surge el problema de investigación. ¿Cuál es la relación del e-banking y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023?

Al mismo tiempo justificar esta investigación mediante los siguientes criterios: Por relevancia social porque ayudará a las instituciones bancarias a resolver problemas recurrentes de los usuarios al interactuar con sus plataformas y aplicativos digitales, y así suscitar óptimas estrategias en línea. Por implicaciones prácticas de la investigación, porque la información que se obtenga relacionada con las variables sirve para que las entidades bancarias privadas o públicas actúen para implementar y mejorar sus sistemas digitales a favor de sus clientes. Mediante la justificación metodológica porque se utilizó un cuestionario para la recopilación de datos seguido de su interpretación y análisis. Como justificación teórica porque proporciona una indagación teórica actualizada de variables, las cuales se contrastaron con resultados de anteriores investigaciones.

Por otra parte, el objetivo general es: Determinar la relación entre el e-banking y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023. A su vez, los objetivos específicos de este estudio son: Determinar la relación que existe entre la banca móvil y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023. Determinar la relación que existe entre la banca por internet y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023. Determinar la relación que existe entre las billeteras virtuales y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023.

Finalmente, con respecto a la hipótesis de investigación (Hi) se considera que existe una relación directa del E-banking y la inclusión financiera en la población del Distrito de El Porvenir, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Según las investigaciones preliminares a nivel Nacional se hallaron trabajos que estuvieron orientados a nuestro estudio de investigación, tenemos a García y Martínez (2021) indagó sobre cómo establecer la relación de la inclusión financiera y el uso de los aplicativos móviles en Lima Metropolitana en el transcurso del año 2020, la investigación tuvo como diseño el no experimental, con un trascendencia exploratorio y descriptivo. La muestra constó de 386 habitantes residentes en Lima de los distritos con más hogares de NSE C y D, también recurrieron a información estadística pública. Los autores obtuvieron como resultado que los aplicativos móviles tienen relación con la inclusión financiera porque en la prueba de chi cuadrado resultó con una Sig. = 0,000, menor a 0.05. Por último, concluyeron que los aplicativos o billeteras digitales tienen una correlación significativa con la inclusión financiera de la población del nivel socioeconómico C y D, ya que simplemente con ejecutar transacciones digitales se incluye a los ciudadanos al mundo financiero lo cual esto ya es paso seguro para la bancarización.

Gomez y Ylla (2021) Investigó la relación entre la banca digital y la inclusión financiera en el distrito de Arequipa. Desarrollado mediante la referencia de análisis cuantitativo, a su vez se utilizó referencias numéricas de alcance descriptivo, correlacional y el diseño no experimental. La muestra estuvo formada por 396 pobladores del distrito en mención, se empleó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario con 41 ítems, fue analizado en SPSS estadístico. Se obtuvo como resultados que la relación entre la banca móvil e inclusión financiera es de 0.622 lo cual revela una relación positiva significativa entre las dos variables de estudio, también las dimensiones de la banca digital y la inclusión financiera tienen una relación positiva relevante.

Arrunátegui y Tolentino (2021) Indagó la relación de aplicaciones bancarias de transferencias y pagos con la inclusión financiera de las bodegas de Lima, lo cual se analizaron enfoques teóricos sobre las variables de estudio, a su vez se propuso una guía causal que refiere los componentes de la acogida digital o tecnológica con las dimensiones de la inclusión financiera. Se obtuvo como resultados que la demanda de servicios digitales financieros está aumentando, así mismo el uso de efectivo está siendo reemplazado por nuevas formas de pago

digitales y por último se determinó que las bodegas poseen problemas al acceder e ingresar al sistema bancario.

Según Vargas (2021) en su investigación nos define las consecuencias del COVID-19 en el Perú y América Latina, en la necesidad y falta de trabajo, el golpe en el panorama de los sectores socioeconómicos y de la inclusión financiera presentes en el tiempo de pandemia. La finalidad de este artículo es demostrarlo importante que es la inclusión financiera para consolar las causas de crisis por la covid-19 incluyendo a las personas que están excluidas al sector financiero formal. Aportando como resultados de la investigación, que el estado ha moderado los efectos dañosos de la covid-19 con apoyos subsidios económicos a las personas de bajos recursos por medio del sistema financiero, pero ahora se necesita la mejora de la política pública para utilizar la innovación tecnológica a favor de la sociedad y reducir los obstáculos y facilitar la penetración de la inclusión financiera.

Como señala Nieves y Zapata (2022) en su tesis titulada uso de billeteras digitales en la generación de adultos mayores de Lima Metropolitana, lo cual tuvo como objetivo detallar las variables, conceptos y ejemplos teóricos modernos sobre la aprobación de opciones de servicios financieros digitales. Fue elaborado como estudio de campo de tipo correlacional y enfoque cuantitativo utilizando la técnica de encuestas utilizando como muestra la ejecución de un total de 391 adultos mayores de Lima Metropolitana. Manteniendo como resultado que la habilidad de utilización deducida es aquella variable que se relaciona más con el fin de adaptabilidad de la tecnología del servicio de pago móvil yape. Concluyendo que, desde el análisis de estudios a un sector con las entrevistas a expertos aplicadas, las personas mayores de edad de Lima Metropolitana notan que incrementa el peligro en los 7 aspectos (riesgo mundial, riesgo de duración, riesgo financiero, riesgo de trabajar, riesgo de perjuicio a la privacidad, riesgo social y riesgo psicológico) en cuanto aumenta el peligro intuido total.

De acuerdo con Aquino (2019) en su investigación factores que determinan el uso de la banca por internet de los clientes del BCP, Huaraz, 2018, plantea el objetivo de implantar los factores que establezcan el uso de la banca por internet de los usuarios del BCP, Huaraz, 2018. El estudio fue no experimental y transversal, la técnica aplicada para el estudio es la encuesta, lo cual se aplicó a clientes del

BCP, cuyas cualidades se adjuntan al contorno general (opinión fundamental de adaptación), personas que poseen una cuenta con la financiera, con la probabilidad de utilizar las plataformas digitales para el manejo de las bancas virtuales. Como conclusión define que las causas que establece el manejo de la banca por internet de los clientes del BCP de la ciudad de Huaraz en el año 2018 son la Seguridad, el Bienestar, la Economía, y la Calidad. El grado de ingreso y la lista de los usuarios, el prestigio organizacional, la investigación limpia, la facilidad de uso, acceso fácil, actualización de recursos como el token para la utilización de la banca por internet, acoplado a la celeridad de transacciones y la adaptación principalmente.

Según las investigaciones preliminares a nivel Internacional tenemos a Llamuca et al. (2019) por medio de su artículo investigó la posición actual del e-banking y los canales de atención al cliente en el Ecuador como modelo se utilizó información de las 4 compañías bancarias importantes conforme al Ranking ekos, las entidades bancarias en Ecuador necesitaban tomar empeño para la mejora de su apps para que de esta manera se puedan disminuir la cantidad de reclamos y perfeccionar la valorización de los clientes, del mismo modo de promover y enseñar a los usuarios para que puedan familiarizarse con las apps que producen muchos beneficios. Es fundamental que las organizaciones bancarias puedan invertir en proteger su información digital ya que es valioso proporcionar una imagen de confiabilidad y seguridad a cada usuario dando solución a los reclamos, tanto en ingreso de información y actualización. La banca digital ha comprobado ser una las próximas generaciones y evoluciones de la banca tradicional, puesto que da acceso a los usuarios a usar el servicio todo el año las 24 horas al día en el lugar en que se encuentren y tenga una conexión a internet, del mismo modo ayuda a reducir costes a las entidades bancarias y optimizar tiempo a cada cliente, es de suma importancia que cuente con una línea de llamada gratuita y esta no se encuentre saturada cuando el cliente requiera hacer consultas o tenga problemas. Los resultados indicaron que hay bajos niveles de interacción en las apps de banca digital a comparación de los clientes que acuden a las agencias físicas. Para concluir los autores nos dicen que por medio de la verificación literaria se obtuvo determinar que la barrera fundamental para que los clientes latinoamericanos no hagan uso de la banca virtual es la estafa y la ciberseguridad por lo que si bien es

cierto la gran mayoría de entidades bancarias sufrieron algún ataque cibernético en algún momento, sin importar si haya sido exitoso o no.

Cueva (2021) investigó, como la fintech apoya al ascenso de la inclusión financiera en Ecuador. La investigación fue descriptiva para identificar el contexto actual a partir de variables de carácter cualitativo y cuantitativo. Se recolectó información específica, a través de opiniones de expertos, profesionales en el tema, y también en diferentes fuentes bibliográficas. La metodología cuantitativa permitió el acceso para comprender y constituir su contexto actual, a partir de información estadística y numérica. Concluyeron que las Fintech si aporta en el mejoramiento de la inclusión financiera en Ecuador, pero todavía existen algunos factores que deben meditar, primordialmente contar con un método específico que favorezca el desarrollo y así mismo exista una política gubernativa que se aplique y abarque a todos los elementos del sistema financiero.

Según Abdi et. al (2022) Investigó el efecto de los cajeros automáticos y la banca móvil en la inclusión financiera entre los bancos comerciales de Somalia, utilizaron encuestas descriptivas dirigido a 6 bancos comerciales que tienen implementado con éxito la banca electrónica, los encuestados fueron el personal de los bancos, como gerentes y funcionarios, también se utilizó el censo. El análisis se realizó por medio de statistical packages for social sciences versión 24 utilizando estadísticas descriptivas (medias y desviaciones estándar) y estadísticas inferenciales (análisis de correlación y regresión) y presentado a través de tablas. Se obtuvieron resultados indicando que los cajeros automáticos y la banca móvil son predictores significativos de la inclusión financiera entre los bancos comerciales en Somalia. Por lo tanto, las bancas electrónicas es un importante facilitador de la inclusión financiera de los bancos comerciales.

Innocent (2020) Indago sobre comprender los efectos de la banca digital sobre la inclusión financiera en los bancos de Tanzania. Se utilizaron encuestas y entrevistas para recolectar datos, la muestra fue de 120 clientes de los bancos CRDB, NMB y NBC. El investigador usó la regresión de análisis para evaluar la relación que existe entre las variables independientes (banca móvil, banca por internet y banca de agencias) y la variable dependiente, que es la inclusión financiera. De los datos estudiados, se observó que la banca por internet no influyó

significativamente en la inclusión financiera, la banca de agencia influyó significativamente en la inclusión financiera y por último la banca móvil influyó considerablemente en la inclusión financiera. La investigación concluyó que cuando los bancos invierten más en la banca digital como banca móvil y el uso de la agencia bancaria, mejor es su influencia para utilizar el sistema financiero como; crédito, seguros, ahorro, recepción y envío de dinero que aumentan la transacción bancaria y esto lleva a incrementar la inclusión financiera en el país para el desarrollo económico.

Como señala Rivera et al. (2018) menciona en su investigación titulado dinero electrónico: Beneficios tributarios. Tuvo como objetivo demostrar las peculiaridades del Sistema de dinero electrónico del Banco Central del Ecuador. Se consideró como muestra al azar a 300 individuos. Luego de aplicar las encuestas, la beneficencia que se logra luego a utilizar el sistema nuevo de Pagos por medio de efectivo Electrónico con relación a la disminución y restituir del IVA y del Impuesto a la Renta, nos manifiesta que una acogida más grande enseguida que a los habitantes, dueños de PYMES, MIPYMES y dueños de empresas, teniendo como resultado nos indica que si favorece y es confiable utilizar efectivo electrónico como un medio de paga logrando beneficio así como contribución tributaria en base al IVA e impuesto a la renta. Se concluyó que la utilización del efectivo electrónico como medio de contribución era una deuda de dinero electrónico como forma de pago era un dilema, Hoy en día muchos de los clientes que realizan esas operaciones aseguran los beneficios que se puede obtener. La activación de este instrumento, se ejecuta más sobre todo como componente de la inclusión en la sociedad a los pobladores de bajos recursos, con el fin de mantenerlos actualizados para hacer fácil su vida en el futuro y puedan participar de buenos beneficios.

Según las investigaciones preliminares a nivel Local tenemos Caballero y Castro (2022) en su tesis titulada uso de canales digitales y experiencia de compra de los clientes del Banco BBVA – Agencia Mayorista Trujillo, 2022. Teniendo como finalidad de su investigación establecer la relación entre el uso de canales virtuales y la experiencia de compra de los usuarios del Banco BBVA oficina Mayorista, Trujillo, 2022. Fue un estudio de campo y fue formada con un promedio de usuarios de enero y mayo de la entidad financiera BBVA Agencia Mayorista de Trujillo que

manejan canales virtuales, teniendo una suma de 16,428 usuarios. El diseño que se utilizó en la tesis fue correlacional, transversal y no experimental, teniendo como resultados que hay una relación positiva, alta y significativa entre la utilización del canal digital y la experiencia por cada compra de los usuarios de BBVA Agencia Mayorista, Trujillo, 2022. Así mismo nos recomiendan Investigar una mayor adaptación y seguridad por la experiencia de los usuarios cuando utilizan los canales virtuales, en la experiencia de cada uno de los clientes al momento que utilizan los canales digitales. Del mismo modo los beneficios establecidos la automatización, la inteligencia artificial y el conocimiento de información permitirán a los bancos financieros a saber de las inclinaciones y gustos de cada cliente.

Sánchez (2022) determinó la causa del uso de medios de pago digitales en la inclusión financiera del Perú en el periodo 2016-2020. Fue una investigación con diseño no experimental de corte longitudinal y a su vez correlacional, la muestra estuvo conformada por los registros obtenidos en la INEI y BCRP del año 2016 al 2020 donde se detallan las series cronológicas del uso de pagos digitales y de la inclusión financiera. Los resultados determinaron la realidad de una significancia positiva entre la utilización de bienes de liquidaciones digitales y los niveles de inclusión financiera a lo largo de la etapa de investigación, por lo que la conducta de la inclusión financiera fue explicada en un 98.8% por la utilización de los canales de pagos digitales.

Mallqui (2021) investigó de qué modo las innovaciones digitales actuales inciden en la creación de valor al cliente, Banco de Crédito del Perú, Agencia Huamachuco, 2020. Fue un estudio con diseño no experimental, asimismo de tipo transeccional correlacional causal; la población estuvo constituida de 64 usuarios que forman parte de las bancas exclusivas, a estos clientes se le aplicó el método de encuestas a través del cuestionario que constaba de 24 preguntas, además se empleó una entrevista al gerente. En los resultados obtenidos, resalta un nivel alto en innovación digital y en creación de valor de dicha agencia BCP. También se demostró que la relación de las variables fue positiva moderada y significativa, ya que el coeficiente fue de ($r=0.678$ y $p\text{-valor} = 0,00$) y por último los indicadores señalados en la innovación digital necesitaban ser reforzados y adaptados a los clientes.

En cuanto a la primera variable de la investigación que es la independiente, se encontraron los siguientes conceptos:

El e-banking se define como un canal de distribución y comunicación que permite a los clientes interactuar con una entidad bancaria para realizar transacciones de manera económica y eficiente, principalmente a través de herramientas electrónicas, tales como, tablets o smartphone. El manejo del e-banking brinda una gran variedad de servicios para cada uno de los clientes, que les aportan valor y crean una ventaja competitiva frente a los competidores, como la consulta de cuentas, el pago de facturas, las transferencias o las notificaciones por medio de mensaje de texto en el móvil. (Carranza et al., 2021)

Para Carranza & Díaz (2021) los bancos e instituciones financieras sugieren que el e-banking es alternativo e innovador para conservar una ventaja competitiva y satisfacer los intereses de los usuarios. Los dispositivos tecnológicos se han convertido cada vez más en herramientas que los usuarios implementan a través de la banca electrónica para pagar productos y servicios, Por esta razón, la banca electrónica puede ajustarse a las necesidades de los clientes, como realizar actividades bancarias, sin visitar concretamente una oficina o un cajero automático. Entonces, la banca electrónica tiene un valor considerable para muchas organizaciones financieras y clientes.

La banca móvil es un servicio que brinda y permite a las entidades financieras que los clientes se beneficien al momento de utilizar sus dispositivos móviles para realizar transacciones bancarias, como transferir fondos, ahorrar dinero y pagar facturas. También nos dice que la banca móvil es una forma de administrar servicios financieros a través de un smartphone. Se puede acceder a la banca móvil a través de la tecnología de los SMS, Wireless Application Protocol y aplicaciones móviles. (Nazaritehrani & Mashali, 2020)

Según Zhang y Kizildag (2018) explica que la adopción de la banca móvil está influenciada por la facilidad y comodidad de uso percibida por el usuario consumidor debido a un sistema complejo cuando realiza transacciones financieras presenciales. En este aspecto, los autores enfatizan que, si los consumidores perciben como fácil la realización de una transacción financiera a través de

dispositivos móviles, tendrán una actitud más favorable hacia la adopción de la banca móvil.

Longaray et al., (2021) precisa que la banca por Internet es la asistencia bancaria que se lleva a cabo a través del internet, portales web que permite el acceso mediante computadoras portátiles y de escritorio.

Las billeteras virtuales según Razali et al., (2020) nos refiere que son un método de pago en línea que permite a las personas efectuar transacciones digitales, realizar compras de algún producto o servicio mediante el dinero digital que las billeteras almacenan. También brindan ventajas a sus clientes porque son mucho más seguras y sencillas. El consumidor de la billetera virtual sencillamente tiene que escanear el barcode o código Quick Response (QR) y evitar hacer colas para realizar tarifas, facturación o transferencia de dinero en cualquier instante y cualquier sitio.

Así mismo GOB (2023) dice que una billetera digital descargado en tu teléfono móvil ayuda a realizar transacciones financieras sin tocar dinero, lo que optimiza tu tiempo porque puedes realizar tus acciones sin salir de casa. En Perú existen diferentes tipos de billeteras y están respaldadas por un banco o emisor de dinero electrónico. Los más utilizados son Yape, Plin, Tunki, Agora PAY y Bim.

En cuanto a la segunda variable de la investigación que es la dependiente, se encontraron los siguientes conceptos:

La inclusión financiera es el medio donde se mejora la satisfacción de las personas por medio del uso consciente de servicios financieros y productos brindados por las empresas financieras, el desarrollo económico y reducir la informalidad. (SBS, 2020)

Existen 3 tipos de medición para poder determinar la inclusión financiera entre ellas el Acceso que hace referencia a la capacidad que las personas acceden o usan los servicios financieros, El uso es la constancia, duración e intensidad del empleo o uso de productos bancarios y la calidad que es la adaptabilidad e importancia que tienen los servicios bancarios para que puedan satisfacer la necesidad de cada cliente. (Ipsos,2022)

El acceso es la introducción al sistema financiero, es decir, a la infraestructura disponible para brindar servicios y productos bancarios, como, los puntos de contacto entre las entidades financiera y la población, a partir de una perspectiva de oferta. (CNBV 2021)

El uso recoge información sobre la utilización de productos y servicios de manera presencial y también digital, la cual ha aumentado exponencialmente los últimos años, así mismo el uso está constituido por: ingresos, ahorros y transacciones básicas, estas dan a conocer información sobre las formas de pago, transferencias, recepción de ingresos, ahorro, continuidad de uso de productos, fuentes de ingreso, entre otros. (Instituto de Finanzas Internacionales, 2022)

La calidad informa la importancia de los servicios o productos de las entidades bancarias, estas deben estar de acuerdo a las necesidades de los usuarios, también comprende la experiencia de los clientes y se observa por medio de sus actitudes y opiniones hacia lo que ofrece la entidad. Entonces la calidad se utiliza para evaluar la relación entre la entidad y los usuarios por medio de sus características y comprensión. (Alvaro y Ramirez, 2021)

La revista Stakeholders muestra que la inclusión financiera beneficia a las empresas brindándoles nuevas oportunidades de crecimiento mediante la inversión en tecnologías nuevas y capital humano. Esto les facilita el acceso a determinados productos que les permiten generar liquidez y financiar capital de trabajo e inversiones. Por tanto, la disponibilidad de servicios financieros de alta calidad aumenta la productividad y rentabilidad de las empresas y con ello su crecimiento y el crecimiento del país.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

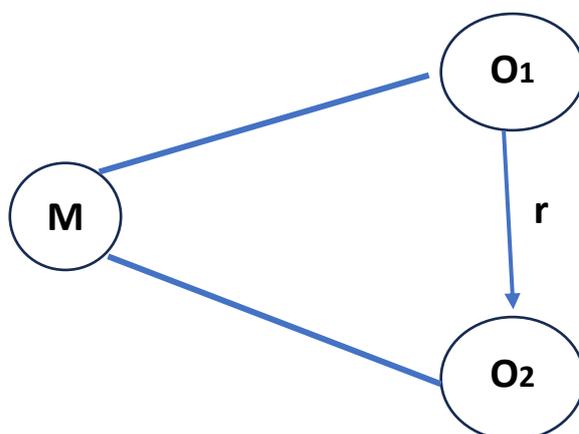
3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación se utilizó el tipo de estudio aplicado, por lo que brinda soluciones que impacten a las personas, así mismo corresponde a un tipo transversal y de diseño correlacional-descriptivo, debido a que se estudia a la sociedad y se establece el resultado de ambas variables, es de enfoque cuantitativo, de corte transversal porque se va recopilar datos una sola vez. (Huaire, 2019)

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño aplicado en la investigación es no experimental, para ello Álvarez (2020) nos dice que es un modo en que la investigación no altera las variables de estudio, también el investigador se dispone a observar el escenario donde sucede el fenómeno y posteriormente analizar información adquirida.

Figura 1 : Esquema del diseño de investigación



Donde

M: Muestra de la investigación

O1: E-banking

O2: Inclusión financiera

r: Relación entre E-banking y la inclusión financiera

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: E-banking

- **Definición conceptual:** Es un medio de distribución y comunicación que permite a los usuarios interactuar con una entidad bancaria para realizar transacciones de manera económica y eficiente, principalmente a través de herramientas electrónicas, tales como, tablets o smartphone. (Carranza et al., 2021)
- **Definición operacional:** Para el estudio, la variable se midió a través de cuestionario extraído de la tesis del autor Gómez (2021), adaptada por los autores.
- **Dimensiones:** El E-banking se realizó a través de las siguientes dimensiones: Banca móvil, banca por internet y Billeteras digitales.
- **Indicadores:**
 - Personalización
 - Seguridad
 - Portátil
 - Productos digitales
 - Páginas web
 - Servicios financieros
 - Envío de dinero
 - Pagos de servicios
 - Retiro de dinero
- **Escala de medición:** La escala de medición que se aplicó en la investigación es ordinal.

Variable 2: La inclusión financiera

- **Definición conceptual:** Es el ingreso que las personas y entidades poseen, a los distintos productos y servicios financieros rentables y accesibles que atiende lo que requieren según sus carencias (transacciones, pagos, ahorros, créditos y seguros) lo cual ayuda de una forma adecuada y sustentable. (Banco Mundial, 2022)
- **Definición operacional:** Para el estudio, la variable se midió a través de cuestionario extraído de la tesis del autor Gómez (2021), adaptada por los autores.
- **Dimensiones:** La inclusión financiera se realizó por medio de las siguientes dimensiones: Acceso, uso y calidad.

Indicadores:

- Establecimiento
- Cajeros automáticos
- Agentes
- Medios digitales
- Consulta de saldos y movimientos
- Transferencias bancarias e interbancarias
- Tarjeta de crédito y débito
- Ahorros y crédito
- Pagos de servicios
- Protección al consumidor
- Reclamos
- Educación financiera
- Atención
- Información

- **Escala de medición:** La escala de medición que se aplicó para la investigación es ordinal

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

3.3.1. Población

Al respecto Aguilar (2021) expone que la población es un conjunto de elementos en el cual se quiere informar o se destina un estudio y hacia quién se ocupará las conclusiones. En nuestra presente investigación la población está conformada por 190,461 habitantes del distrito de El Porvenir.

Criterios de inclusión: La población estudiada está en función a los habitantes actuales residentes del distrito de El Porvenir, entre hombres y mujeres, estos poseen tarjetas o billeteras virtuales de una o más entidades financieras, y las edades oscilan entre 18 a 70 años.

Criterios de exclusión: Población residente del distrito de El Porvenir, que no tiene acceso o carece de conocimiento del sistema financiero, así mismos habitantes menores de 18 años y mayores a 70 años.

3.3.2. Muestra

“En diferentes estudios, no es probable investigar a todas las partes de la población en estudio. En efecto se debe a restricciones en la verificación de varios elementos como el tiempo y otros medios. Frente a este inconveniente se elige por hacer el estudio solo con una parte de la población, en otras palabras, se utiliza una muestra.” (Sucasaire 2022)

La muestra determinada para esta investigación es de 384 usuarios de las diferentes entidades bancarias, estos deben ser residentes en el distrito de El Porvenir.

3.3.3. Muestreo

Para la presente investigación se aplicó el muestreo no probabilístico.

3.3.4. Unidad de análisis

Está conformado por pobladores del distrito de El Porvenir.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de la recopilación de datos se entienden como actividades y proceso que admite tener información imprescindible para proporcionar respuestas a dudas de estudio (Hernández y Duana, 2020). Así mismo Useche et al., (2019) nos dice que la encuesta se define como una entrevista realizada a través de un cuestionario, también es considerada un método empírico y se utiliza un formulario impreso o digital. Por ello en la presente investigación se emplea la encuesta como técnica de recolección de datos.

El instrumento es una herramienta de suma importancia que ayuda a la recolección de datos y el logro de un entendimiento más profundo y necesario de un asunto de investigación, lo cual apoya al investigador a recolectar información transparente y precisa sobre el tema de investigación. (Medina, et al, 2023). Por consiguiente, para la presente investigación se aplicará el cuestionario como instrumento.

Luego de a ver realizado la prueba piloto y se analizó mediante el Alfa de Cronbach si es que ambas variables son confiables teniendo como resultado en la variable E-banking con 0,810 y en la variable Inclusión financiera con 0,994 siendo ambas variables mayores a 0,8 de modo que es un valor aceptable para el instrumento.

3.5. Procedimientos

En esta investigación, para medir la confiabilidad de ambas variables se realizará mediante una prueba piloto haciendo uso el alfa de Cronbach, inicialmente se especificó el problema y se establecieron los objetivos a ejecutar, Posteriormente se hizo una recolección hipotética para poder fortalecer la investigación y buscar los instrumentos de recopilación de información que permiten retirar datos de la muestra determinada lo cual deben considerar con su validez y confiabilidad. Por último, se ejecutará a la herramienta de la muestra, en el que la información recolectada será clasificada al software Microsoft Excel para luego ser exportada al programa SPSS, donde se efectuará el estudio y oposición de las hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos

La estadística descriptiva proporciona sugerencia acerca de cómo reducir de una manera más comprensible y fácil la información del estudio mediante tablas, figuras, o gráficos. (López y Hernández, 2019). Para esta investigación se empleó análisis descriptivo, el cual se efectuó una especificación de variables y dimensiones, a través de tablas y gráficos para definir la conducta de la muestra.

Abarca el desarrollo de consideración (puntual y mediante intervalo), investigación y prueba de hipótesis, teniendo como propósito brindar un apropiado soporte científico, estimando los datos de la muestra recopilada. (Ramírez y Polack, 2020).

Para el análisis inferencial, se ejecutó una prueba de normalidad, admitiendo la información de la prueba kolmogorov-Smirnov, de este modo poder implantar el estadístico que se usará a fin de la adjudicación de las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación se ha ejecutado con el entendimiento y autorización de los encuestados que son pobladores de El Porvenir, también se resalta el respeto y compromiso con los pobladores encuestados, puesto que la confidencialidad de los datos se mantendrá anónimamente, así mismo en esta presente investigación se han respetado los principios del código de ética que la universidad proporciona a través de la "RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0470-2022/UCV CÓDIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO", dando importancia a lo siguiente:

- Integridad: Porque durante las etapas de la investigación se realizó con responsabilidad.
- Objetividad e imparcialidad: porque se trabajó de manera justa.
- honestidad intelectual: Ya que se compartieron ideas y se argumentaron las mejores.

- Veracidad, justicia y responsabilidad: porque se actuó en un contexto real y siendo justos.
- Autonomía: Porque los encuestados accedieron sin obligación a realizar el cuestionario.
- Transparencia: En cada paso de la investigación se manejó un ambiente relajado y positivo sin desviarse del objetivo establecido.
- Cuidado del medio ambiente y biodiversidad: Se estableció una determinada cantidad de hojas de cuestionarios.
- Equidad: Con cada encuestado se procuró establecer una buena relación sin excepción alguna.
- Integridad humana: Porque se respetaron los derechos de cada participante.
- Respeto de la propiedad intelectual: cada trabajo previo fue mencionado con sus respectivas alineaciones para evitar inconvenientes.
- Privacidad: Los datos obtenidos se mantuvieron y mantendrán de manera segura y responsable.
- Independencia. El estudio se elaboró con ideas y argumentos propios.

En conclusión, se acataron las normas APA séptima edición, los trabajos referenciados no sufrieron ninguna variación, el estudio fue constantemente evaluado por la plataforma turnitin para evidenciar la originalidad y autenticidad de su desarrollo y por último el estudio se basó netamente en la guía de productos de investigación de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

De acuerdo a nuestra investigación realizada se obtuvo los siguientes resultados sobre edad y genero de los encuestados.

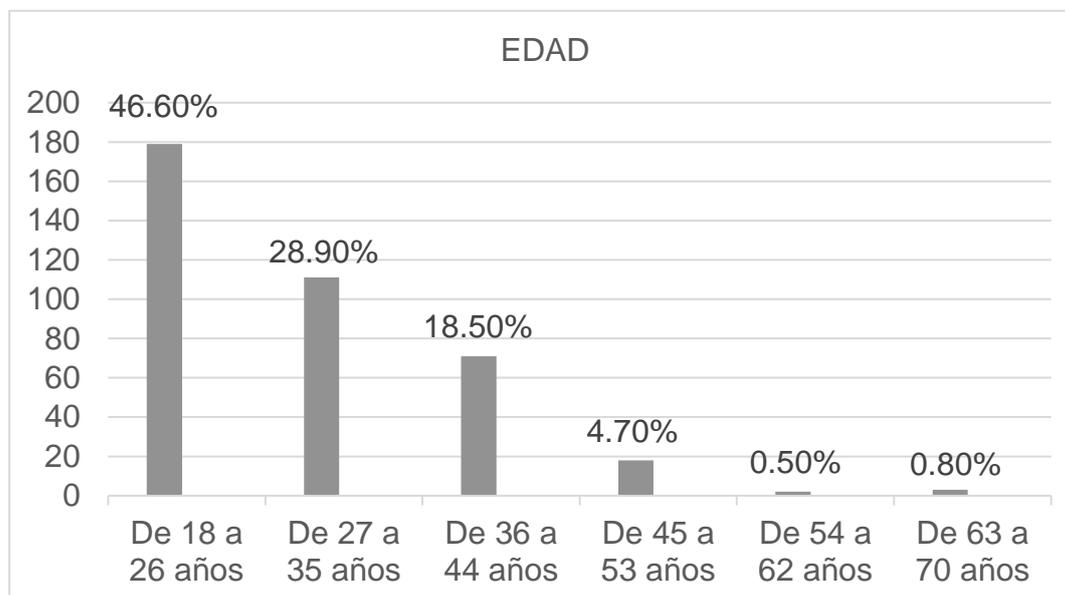
Tabla 1: *Edad de encuestados del distrito de El Porvenir*

		Edad	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 18 a 26 años	179	46.6
	De 27 a 35 años	111	28.9
	De 36 a 44 años	71	18.5
	De 45 a 53 años	18	4.7
	De 54 a 62 años	2	0.5
	De 63 a 70 años	3	0.8
	Total	384	100.0

Nota: Datos recolectados en el mes de setiembre 2023.

Interpretación: La edad de cada participante encuestado se distribuye en 179 (46.6%) que están entre los 18 a 26 años, 111 (28.9%) entre los 27 a 35 años, 71 (18.5%) entre los 36 a 44 años, 18 (4.7%) entre los 45 a 53 años, 2 (0.5%) entre los 54 a 62 y 3 participantes (0.8) entre los 63 a 70 años. Con los datos obtenidos se constata una gran cantidad de encuestados que oscilan entre de 18 a 35 años de edad, dando un total de 290 que dan un 75.5%.

Figura 2: Porcentaje de edad de los encuestados del distrito de El Porvenir



Nota: Datos recolectados en el mes de setiembre 2023.

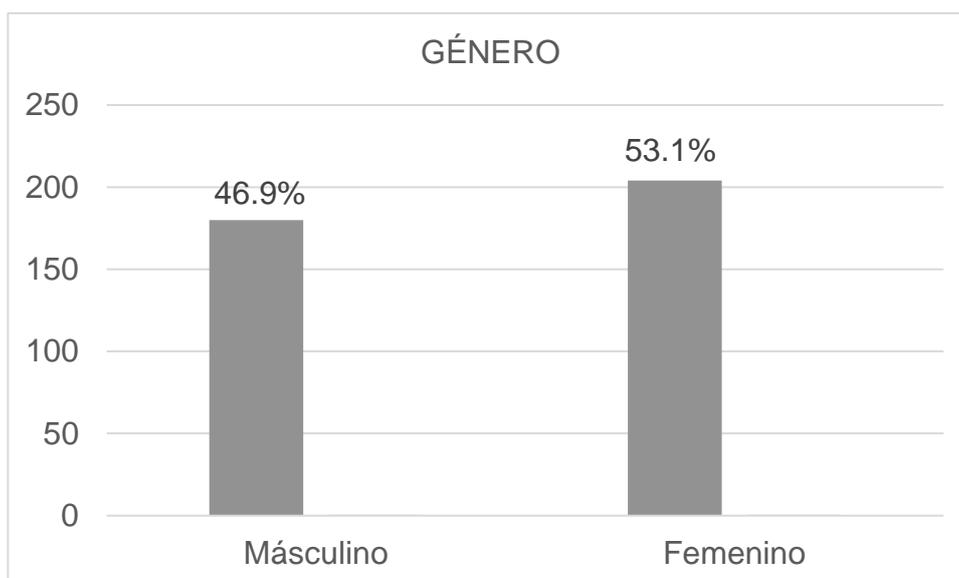
Tabla 2: Género de los participantes del distrito de El Porvenir

Sexo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	180	46.9
	Femenino	204	53.1
	Total	384	100.0

Nota: Datos recolectados en el mes de setiembre 2023.

Interpretación: El resultado obtenido muestra la participación de las personas encuestadas en 180 de sexo masculino que dan un 46.9%, y 204 de sexo femenino que dan un 53.1%; indicando una participación de los encuestados casi imparcial.

Figura 3: Porcentaje de género de encuestados del distrito de El Porvenir



Nota: Datos recolectados en el mes de setiembre 2023.

Objetivo Especifico 1:

Determinar la relación que existe entre la banca por Móvil y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023.

Tabla 3: Relación que existe entre la banca móvil y la inclusión financiera en el distrito de El Porvenir

Correlaciones			Banca Móvil	Inclusion Financiera
Rho de Spearman	Banca Móvil	Coeficiente de correlación	1.000	,484**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	Inclusion Financiera	Coeficiente de correlación	,484**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	384	384

Nota: Datos recolectados en el mes de setiembre 2023.

Interpretación: En la tabla 1 se observa que, si existe una relación moderada debido a que se obtuvo un coeficiente de 0.484 entre la dimensión banca móvil y la variable inclusión financiera, ya que el valor de significancia fue de 0.000 siendo p menor a 0.05, vale decir que las operaciones y/o transacciones realizadas a través de la banca móvil, reducen tiempo y costos de los usuarios es por ello que es un importante aliado de la inclusión financiera.

Objetivo Especifico 2:

Determinar la relación que existe entre la banca por internet y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023

Tabla 4: *Relación que existe entre la banca por internet y la inclusión financiera en el distrito de El Porvenir*

Correlaciones			Banca por Internet	Inclusion Financiera
Rho de Spearman	Banca por Internet	Coeficiente de correlación	1.000	,762**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	Inclusion Financiera	Coeficiente de correlación	,762**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
		N	384	384

Nota: Datos recolectados en el mes de setiembre 2023.

Interpretación: En la tabla 2 se observa que, si existe una relación alta debido a que se obtuvo un coeficiente de 0.762 entre la dimensión banca por internet y la variable inclusión financiera, ya que el valor de significancia fue de 0.000 siendo p menor a 0.05. Por lo tanto, las páginas web son de gran utilidad para el acceso de los usuarios al sistema financiero, pero con cierta dificultad en el uso de estas.

Objetivo Especifico 3:

Determinar la relación que existe entre las billeteras virtuales y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023.

Tabla 5: *Relación que existe entre las billeteras virtuales y la inclusión financiera en el distrito de El Porvenir*

Correlaciones			Billeteras Virtuales	Inclusion Financiera
Rho de Spearman	Billeteras Virtuales	Coeficiente de correlación	1.000	,437**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	Inclusion Financiera	Coeficiente de correlación	,437**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	384	384

Nota: Datos recolectados en el mes de setiembre 2023.

Interpretación: En la tabla 3 se observa que, si existe una relación moderada debido a que se obtuvo un coeficiente de 0.437 entre la dimensión billeteras virtuales y la variable inclusión financiera, ya que el valor de significancia fue de 0.000 siendo p menor a 0.05. Así pues, las operaciones realizadas a través de estas billeteras son una gran alternativa para pagar servicios, enviar y retirar dinero, por ende, es un gran medio de conocimiento financiero.

Objetivo General:

Respecto al objetivo general que es determinar la relación entre el e-banking y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023. Se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 6: *Relación entre el e-banking y la inclusión financiera en el distrito de El Porvenir*

		Correlaciones		
			E-Banking	Inclusion Financiera
Rho de Spearman	E-Banking	Coeficiente de correlación	1.000	,749**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	384	384
	Inclusion Financiera	Coeficiente de correlación	,749**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
		N	384	384

Nota: Datos recolectados en el mes de setiembre 2023.

Interpretación: En la tabla 4 se muestra que, si existe una relación directa entre la variable E-Banking y la variable Inclusión Financiera en la población del distrito de El Porvenir dado que se obtuvo un coeficiente de 0.749, así mismo el valor de significancia fue de 0.000 siendo p menor a 0.005.

Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación: Existe una relación directa del E-banking y la inclusión financiera en la población del Distrito de El Porvenir, 2023.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo específico 1, que es la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir 2023; se confirmó la relación entre la dimensión y la variable, con un coeficiente de 0.484 y el valor de significancia de 0.000, siendo menor a 0.005. Esto precisa que cada vez que las bancas móviles de las entidades financieras proporcionen facilidad de aprendizaje y acceso a los usuarios, permite el acceso a la inclusión financiera de los mismos. Estos resultados se relacionan con la investigación de Abdi et. al (2022) determinaron que la banca móvil es un predictor y facilitador importante de la inclusión financiera. Así mismo Caballero y Castro (2022), afirman que la banca móvil como canal virtual brinda una experiencia más adaptable, y esto permite que la entidad financiera pueda determinar el gusto y preferencia de los usuarios.

Con respecto al objetivo específico 2, que es la relación entre la banca por internet y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir 2023; se precisó que, si existe relación entre la dimensión y la variable, con un coeficiente de 0.762 y el valor de significancia de 0.000, siendo menor a 0.005. Es por ello que las páginas web de cada entidad financiera son útiles y con variedad de operaciones que los usuarios necesitan, esto permite acceder a los clientes a un conocimiento financiero agradable. Ello concuerda con Aquino (2019) donde concluye que los manejos de la banca por internet son seguras, acceso directo a muchas opciones y agilidad en operaciones.

Con respecto al objetivo específico 3, que a la relación entre las billeteras virtuales y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir 2023; se admite que, si existe relación entre la dimensión y la variable, con un coeficiente de 0.437 y el valor de significancia de 0.000, siendo menor a 0.005. Por tanto, las billeteras virtuales de la actualidad son las de acceso y uso más fácil, donde casi cualquier usuario puede usarla tan solo con su documento de identidad, en consecuencia, permite la adaptación de estos y reduciendo la brecha del desconocimiento financiero. Esto guarda relación con Rivera et al. (2018) donde afirma que la utilización de dinero electrónico como método de transacciones cotidianas, activa la inclusión financiera de las personas de bajos recursos. Permitiendo mantener a estos usuarios más actualizados.

En cuanto al objetivo general Los resultados mostraron efectivamente la presencia de una relación entre el E-Banking y la Inclusión Financiera en la población del Distrito de El Porvenir, debido a que el valor significancia es $p=0.000$, siendo p menor a 0.05 ; asimismo, el coeficiente de Rho Spearman = 0.749 , esto demuestra una relación directa formidable, por consiguiente, se admitió la hipótesis de investigación. Por ende, hay una relación directa de las variables en la población del Distrito de El Porvenir, 2023; es decir, que, al conocer y entender el uso de medios digitales financieros, incrementará la inclusión financiera. Estos resultados guardan relación con Gómez y Salas (2022) concluyeron que a mayor avance tecnológico de productos y servicios financieros se está constituyendo una mejora de inclusión financiera. De igual forma, coincide con la conclusión de la investigación de García y Martínez (2021), donde redacto que las apps digitales tienen una correlación con la inclusión financiera, porque claramente con ejecutar transacciones se acerca a los ciudadanos al mundo financiero. En ese sentido Arrunátegui y Tolentino (2021) en su estudio, el cual confirman al consignar que la demanda de servicios financieros digitales se está ampliando, reemplazado las formas de transacciones, pero a su vez difiere expresando que las bodegas tienen dificultades al acceder en el sistema bancario.

VI. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general, se demostró la presencia de una relación directa entre las variables E-banking e inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023, debido a que su valor de significancia fue 0.000, siendo p menor a 0.05. Esto significa que las transformaciones digitales en las entidades financieras a través de herramientas tecnológicas aportan mayor conocimiento, es decir que, a mayor crecimiento digital, aumenta la inclusión financiera en la población.

El objetivo específico 1, se concluyó la presencia de una relación entre la dimensión banca móvil y la variable inclusión financiera, debido a que su valor de significancia fue 0.000, siendo p menor a 0.05. Esto expresa que la población tenga mayor aproximación a comprender lo que ofrecen las entidades financieras, ello permite obtener servicios y operaciones en menor tiempo a través de un Smartphone.

El objetivo específico 2, se concluyó la presencia de una relación entre la dimensión banca por internet y la variable inclusión financiera, debido a que su valor de significancia fue 0.000, siendo p menor a 0.05, se demostró que las páginas web resultan ser más completas en cuanto a los servicios que ofrecen las entidades, pero a su vez son más complejas de entender, pero cuando se logra establecer un correcto manejo de la banca por internet, es de mucha ayuda para que la población tenga mayor conocimiento financiero.

El objetivo específico 3, se concluyó la presencia de una relación entre la dimensión billeteras virtuales y la variable inclusión financiera, debido a que su valor de significancia fue 0.000, siendo p menor a 0.05, se demostró que las nuevas aplicaciones denominadas billeteras virtuales las cuales permiten realizar pagos y transferencias con solo vincular el número celular, son de mucha importancia para el aumento del conocimiento financiero de la población, entonces cada vez que la tecnología avance en estos aplicativos, mayor será el entendimiento, acceso, uso y seguridad.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las entidades financieras que difundan el desarrollo de las plataformas digitales, ciertamente se obtuvo resultados positivos respecto a la participación de la inclusión financiera, dichas entidades bancarias no solo deben beneficiarse ellas mismas si no también que vaya de la mano con el conocimiento y educación a los segmentos de clientes que tienen dificultades al usar los aplicativos, lo cual ayudara a poder relacionarse mucho más con el e-banking, es por ello que cada vez más avances tecnológicos surjan la población debe estar preparada lo cual esto reduce el desconocimiento y promueve la familiarización con el E-banking.

Respecto a la preferencia que tienen los usuarios hacia los canales digitales, se comprende que la gran cantidad de operaciones fueron a través de la banca móvil debido a que los servicios que quieren realizar mediante un teléfono lo pueden lograr en el menor tiempo posible. sin dejar de lado el riesgo o peligro respecto a datos personales o fraudes es por ello que las entidades financieras deben tomar medidas de seguridad frente a estas situaciones.

Posteriormente en la banca por internet se debe incrementar el desarrollo de las páginas en línea brindando información concreta a cada cliente, por lo que es aceptable para por la población, pero les resulta complicado el hacer uso de ello es por ellos que las entidades financieras deben brindar facilidades para que se puedan informar y poder hacer el uso correcto de una banca por internet.

Las entidades financieras deben reforzar mucho más el conocimiento de las billeteras virtuales a cada cliente, si bien en los resultados fue aceptado por la población debido a la tecnología, pero debido las estafas e información personal, es por ello la entidad financiera debe estar en constante actualización del aplicativo para que éstas sean más seguras al momento de utilizarlas.

REFERENCIAS

- Abdi, A., Hussein, F., y Kadir, H. (2022). Effect of electronic banking on financial inclusion among commercial banks in Somalia. *International Journal of Finance and Accounting*, 7(2), 43–54. <https://doi.org/10.47604/ijfa.1547>
- Aguilar, J. E. (2021). *Estadística descriptiva, regresión y probabilidad con aplicaciones* (1.^a ed.). Ediciones de la U. https://www.google.com.pe/books/edition/Estad%C3%ADstica_descriptiva_regresi%C3%B3n_y_pr/AgEyEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Universidad de Lima*. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Alvaro, H. y Ramirez, D. (2021). *Políticas y marcos normativos de inclusión financiera en los países de la Alianza del Pacífico*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-193/moneda-193-05.pdf>
- Andina (2021). *Perú avanzó 5 años en digitalización de servicios por la pandemia covid-19*. <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-avanzo-5-anos-digitalizacion-servicios-por-pandemia-covid19-867856.aspx>
- Andrade, A., Machado, T., Rodrigues, C. y Gonçalves, V. (2021). Study about the Evaluation of Internet Banking and Mobile Banking Users' Satisfaction in Brazil. *Brazilian Journal of Marketing*, 20(1), 27-51. <https://doi.org/10.5585/remark.v20i1.14590>
- Aquino, F. (2019). *Factores determinantes del uso de la banca por internet de los clientes del bcp, Huaraz, 2018*. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo] Repositorio Institucional UNASAM <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3544>
- Arméstar, G. (2022). Las tasas de interés y la inclusión financiera. *La Voz Jurídica: Revista de la Carrera de Derecho de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya*, (2), 85-94.

<https://revistas.uarm.edu.pe/index.php/lavozjuridica/article/download/216/144>

Arrunátegui, R. y Tolentino, D. (2021). *Efectos de la adopción y uso de aplicaciones bancarias de pagos y transferencias en el crecimiento empresarial y la inclusión financiera de las bodegas de Lima Metropolitana* [Trabajo de investigación para obtener el grado académico de Bachiller en Gestión, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19433>

Banco Mundial (2022). *La inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad*. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>

BIRF (2022). *La COVID-19 incrementa el uso de los pagos digitales a nivel mundial*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments>

Caballero, I. y Castro, J. (2022). *Uso de canales digitales y experiencia de compra de los clientes del Banco BBVA Agencia Mayorista Trujillo, 2022*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio UPAO. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/9562>

Carranza, R., Díaz, E., Sánchez, C., & Consuegra, D. (2021). e-Banking Adoption: An Opportunity for Customer Value Co-creation. *Frontiers in psychology, 11*, 621248. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.621248>

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2021). *Inclusión Financiera*. <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/inclusion-financiera-25319>

Cueva, A. (2021). *Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador*. [Maestría en Administración de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASD. <http://hdl.handle.net/10644/8325>

García, D. y Martínez, D. (2021). *El uso de aplicativos móviles bancarios y su relación con la inclusión financiera de la población del NSE C y D en Lima Metropolitana, año 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado

en Administración, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <http://hdl.handle.net/10757/665618>

GOB. (2023). *Conocer más sobre las billeteras digitales disponibles en el Perú*. <https://www.gob.pe/14930-conocer-mas-sobre-las-billeteras%20-digitales-disponibles-en-el-peru>

Gomez, A. y Ylla, J. (2021). *Relación entre la Banca Digital y la Inclusión Financiera en la Población del Distrito de Arequipa 2021* [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/6474>

Hernández, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Huaire, E. (2019). *Método de investigación*. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78>

IIF. (2022). *Índice de Inclusión financiera en Perú IIF 2022*. https://www.grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/IIF/IIF-Informe-Peru_28Nov22.pdf

INEI. (2017). *Censos nacionales 2017: XII de población, VII de vivienda y III de comunidades indígenas*. <https://censos2017.inei.gob.pe/pubinei/index.asp>

Innocent, George (2020). *Effect of the digital banking on financial inclusion among commercial banks in tanzania: the case of crdb, nmb and nbc*. [Degree of Master of Business Administration in Corporate, Mzumbe University] Repository Mzumbe. <http://scholar.mzumbe.ac.tz/handle/11192/4489>

Ipe. (2023). *La inclusión financiera como herramienta de Desarrollo sostenible*. *Instituto Peruano de Economía*. Instituto Peruano de Economía. <https://www.ipe.org.pe/portal/la-inclusion-financiera-como-herramienta-de-desarrollo-sostenible/>

Ipsos (2022). *Perfiles Socioeconómicos del Perú 2021*. <https://www.ipsos.com/es-pe/perfiles-socioeconomicos-del-peru-2021>

- Llamuca, S., Mancheno, M. y Chaulisa, S. (2019). E-banking, una necesidad de virtualización en el sector financiero ecuatoriano. *Revista Científica FIPCAEC*, 4(2), 578-594.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/155/234>
- López, L. y Hernández, J. (2019). *Estadística descriptiva*. Sanz y Torres.
<https://portalcientifico.uned.es/documentos/615fbdf0b6cb9e7b6561f7b9>
- Mallqui, L. (2021). *Innovaciones digitales y su influencia en la creación de valor al cliente, Banco de Crédito del Perú, agencia Huamachuco, 2020*. [Tesis para obtener el título de licenciada en Administración, Universidad Nacional de Trujillo] Repositorio Institucional UNITRU.
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17069>
- Medina, R., Rojas, L., Bustamante, h., Loaiza, C., Martel, C. y Castillo, A. (2023).
Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Nazaritehrani, A. y Mashali, B., (2020). Development of E-banking channels and market share in developing countries. *Springer Open* 6, (12).
<https://doi.org/10.1186/s40854-020-0171-z>
- Nieves, M. y Zapata, M. (2022). *Uso de Billeteras Digitales en la generación de adultos mayores de Lima Metropolitana*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio PUCP.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22999/NIEVES_CANALES_ZAPATA_HUERTAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, L. (2021). *La digitalización acelerada de la banca motivada por el Covid-19*. [Grado en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Politécnica de Cartagena] Repositorio UPCT. <http://hdl.handle.net/10317/9457>
- Ramírez, A., y Polack, A. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *orizonte e a*

iencia, 10(19), 191–208.
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.597>

Rivera, Á., Hablich, F. y Berni, L. (2018). Dinero Electrónico: Beneficios Tributarios (Electronic Money Tax Benefits). *Revista global de negocios*, 6(1), 77-92.
<https://ssrn.com/abstract=3041502>

Rivera, J. y Guerra, P. (2019). *¿Qué es la inclusión financiera?: un análisis desde la teoría y la práctica*. Repositorio UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6914/1/Araque%2c%20W.-CON-003-Que%20es%20la%20inclusion.pdf>

Sánchez, B. (2022). *Incidencia de los medios de pago digitales en la inclusión financiera del Perú: 2016-2020*. [TESIS Para obtener el Título profesional de: Economista, Universidad Nacional de Trujillo] Repositorio Institucional UNITRU. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16175>

Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/3096>

Superintendencia de banca, seguros y Afp. (2020). *Importancia de la inclusión financiera*. <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera/importancia>

Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., y Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>

Vargas, AI. (2021). Inclusión financiera en Perú y Latinoamérica en tiempos del COVID-19. *Quipukamayoc*, 29(60), 97-105.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v29i60.19775>

Zhang, T., Lu, C. Y Kizildag, M. (2018), Banking “on-the-go”: examining consumers’ adoption of mobile banking services. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 10(3), 279-295. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2017-0067>

ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE INDICADORES
E-banking	Es un medio de distribución y comunicación que permite a los usuarios interactuar con una entidad bancaria para realizar transacciones de manera económica y eficiente, principalmente a través de herramientas electrónicas, tales como, tablets o smartphone. (Carranza et al., 2021)	Para el estudio y el desarrollo de la variable E-banking serán medidos a través de tres dimensiones: Banca móvil, Banca por internet y Billeteras virtuales, los cuales poseen indicadores para procesar los resultados.	Banca Móvil	Personalización Seguridad Portátil	Ordinal
			Banca por internet	Productos digitales Páginas web Servicios financieros	
			Billeteras virtuales	Envío de dinero Pagos de servicios Retiro de dinero	
Inclusión financiera	Es el ingreso que las personas y entidades poseen, a los diferentes servicios y productos financieros rentables y accesibles que atiende lo que requieren según sus necesidades	Para el estudio y el desarrollo de la variable inclusión financiera serán medidos a través de tres dimensiones: acceso, canal y calidad, los cuales poseen indicadores para procesar los resultados.	Acceso	Cajeros automáticos Agentes Medios digitales Establecimientos	Ordinal
			Uso	Transferencias bancarias e interbancarias Tarjeta de crédito y debito Ahorros y crédito	

	(transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros) que se prestan de manera responsable y sostenible. (Banco Mundial, 2022)			Pagos de servicios	
			Calidad	Protección al consumidor Reclamos Educación financiera Información	

ANEXO 2: TABLA DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN
<p>¿Cuál es la relación del e-banking y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre el e-banking y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023</p>	<p>General: Existe una relación directa del E-banking y la inclusión financiera en la población del Distrito de El Porvenir, 2023.</p>	<p>1. Por relevancia social porque ayudará a las instituciones bancarias a resolver problemas recurrentes de los usuarios al interactuar con sus plataformas y aplicativos digitales, y así suscitar óptimas estrategias en línea. 2. Por implicaciones prácticas de la investigación, porque la información que se obtenga relacionada con las variables sirve para que las entidades bancarias privadas o públicas actúen para implementar y mejorar sus sistemas digitales a favor de sus clientes.</p>
	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación que existe entre la banca móvil y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023. 2. Determinar la relación que existe entre la banca por internet y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023. 	<p>General:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe una relación directa entre la banca móvil y la inclusión financiera en la población del Distrito de El Porvenir, 2023. 2. Existe una relación directa entre la banca por internet y la inclusión financiera en la población 	

	<p>3. Determinar la relación que existe entre las billeteras virtuales y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023.</p>	<p>del Distrito de El Porvenir, 2023.</p> <p>3. Existe una relación directa entre las billeteras virtuales y la inclusión financiera en la población del Distrito de El Porvenir, 2023.</p>	<p>3. Mediante la justificación metodológica porque se utilizó un cuestionario para la recopilación de datos seguido de su interpretación y análisis.</p> <p>4. Como justificación teórica porque proporciona una indagación teórica actualizada de variables, las cuales se contrastaron con resultados de anteriores investigaciones.</p>
--	---	---	---

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

Título de la investigación: E-banking y la inclusión financiera de la población del NSE C y D del distrito de El Porvenir, 2023

Investigador (a) (es):

- Castillo Huaccha, Estrellita Esmeralda
- Gomez Benites, Alexander Javier

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “E-banking y la inclusión financiera de la población del NSE C y D del distrito de El Porvenir, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el E-banking y la inclusión financiera del NSE C y D del distrito de El Porvenir, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se determinará la relación del E-banking y la inclusión financiera del NSE C y D del distrito de El Porvenir, 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:” E-banking y la inclusión financiera de la población del NSE C y D del distrito de El Porvenir, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 3 minutos y se realizará en el Distrito de El Porvenir. 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(es) [Castillo Huaccha, Estrellita Esmeralda] ecastillohu19@ucvvirtual.edu.pe [Gomez Benites, Alexander Javier] jagomezbe@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Pinglo Bazán, Miguel Elias] mpinglo@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre 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

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

La presente encuesta tiene como objetivo conocer el E-banking y la inclusión financiera del NSE C y D del distrito de El Porvenir, Por ellos solicitamos tu apoyo respondiendo algunas preguntas. La información Obtenida será confidencial y ésta solo se usará con fines de investigación. Muchas gracias por tu atención y participación.

1. ¿He decidido libremente participar en el presente estudio?
 - Si
 - No
2. ¿Cuál es tu sexo?
 - Mujer
 - Hombre
3. ¿En qué rango de edad te encuentras?
 - De 18 a 27 años
 - De 28 a 37 años
 - De 38 a 47 años
 - De 48 a 57 años
 - De 58 a 67 años
 - De 68 a 77 años
 - De 78 a más
4. ¿Cuento al menos con una cuenta en el banco?
 - Si
 - No
5. ¿Cuál es tu ocupación?
 - Estudio
 - Trabajo
 - Estudio y Trabajo
 - Independiente
 - Jubilado o cesante
 - Otro
6. ¿Tiene hijos?
 - Si
 - No
7. ¿Sus hijos están estudiando?
 - Si
 - No
8. ¿Sus hijos estudian en colegio?
 - Público
 - Privado
9. ¿Su casa es propia?
 - Si
 - No
10. ¿Cuenta con medidor de luz?
 - Si
 - No
11. ¿De qué material es la infraestructura de su vivienda?
 - Ladrillo
 - Adobe

- Otros
12. ¿Tiene servicio de internet en su hogar?
- Si
 - No
13. ¿Cuenta con agua y desagüe?
- Si
 - No
14. ¿Cuánto es tu ingreso económico?
- 1,000
 - 2,000
 - 3,000

V1. E-Banking				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Banca móvil	Personalización	1	Los medios que utilizó me permiten tener una personalización como usuario evitando el fraude.					
	Seguridad	2	Las operaciones que realizó en la entidad financiera por medio de la banca móvil me dan seguridad.					
		3	Las operaciones que realizó por este medio me permiten ahorrar tiempo.					
	Portátil	4	La banca móvil presenta alguna limitación en las operaciones que realizó.					
Productos digitales		5	Tengo información a través de la banca por internet de los servicios que la entidad financiera me ofrece.					
	6	He requerido un servicio mediante la banca por internet y la entidad financiera no lo considera en su plataforma.						
Banca por Internet	Páginas web	7	Uso la página web de la entidad financiera para estar informado					
		8	Uso la página web de la entidad financiera para realizar mis operaciones.					
	9	Resulta sencillo el uso de la página web de la entidad financiera.						
	10	El portal institucional (página web) de la entidad financiera facilita las operaciones de la banca por internet.						
	Servicios financieros	11	Tengo acceso mediante la banca por internet a los servicios financieros que brinda la entidad financiera.					
		12	Encuentro satisfacción con los servicios financieros que me brinda la entidad financiera.					
Billeteras Virtuales	Envío de dinero	13	El envío y retiro de dinero de las entidades financieras mediante un número de celular es una buena alternativa para la transferencia de efectivo.					
		14	Realizo con frecuencia operaciones de envío y retiro de dinero en entidades financieras mediante el número de celular.					
	Pagos de servicio	15	Considero que pagar mi servicio mediante mi billetera virtual (yape, plin, tunki, etc.) es útil y seguro.					
	Retiro de dinero	16	Considero seguro realizar operaciones de envío y retiro de dinero mediante el uso de celular.					
		17	Cuando retiro dinero por medio del número de celular, limita mis requerimientos de transferencia de efectivo.					

V2. Inclusión financiera				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Acceso	Establecimiento	18	Cuento con un establecimiento agencia o sucursal de la entidad financiera cerca para realizar mis operaciones.					
		19	La atención en el establecimiento, agencia o sucursal de la entidad financiera logró satisfacer mis requerimientos.					
	Cajeros automáticos	20	Tengo acceso un cajero automático cercano para realizar mis operaciones.					
		21	El cajero automático es una buena alternativa para el retiro y/o envío de dinero.					
	Agentes	22	Cuento con una gente en algún establecimiento cercano para realizar mis operaciones.					
		23	El agente cumple con mis expectativas Al momento de realizar mis operaciones.					
	Medios digitales	24	Es sencillo el acceso a la página web de la entidad financiera con la que trabajo.					
		25	La página web de la entidad financiera me otorga la información necesaria para tomar mis decisiones financieras.					
Uso	Consulta de saldos y movimientos	26	Los medios que proporciona la entidad financiera sobre las consultas de saldos y movimientos son efectivos.					
	Transferencias bancarias e interbancarias	27	Los medios que proporciona la entidad financiera me permiten realizar las transferencias bancarias e interbancarias de manera efectiva.					
	Ahorro y crédito	28	Los medios que proporciona la entidad financiera me permiten la apertura de cuentas de depósito y la obtención de créditos.					
	Tarjeta de crédito y débito	29	Los medios que proporciona la entidad financiera facilitan la obtención de tarjetas de crédito y débito en las entidades financieras.					
	Pagos de servicio	30	Los medios que proporciona la entidad financiera facilitan el pago de mis servicios.					
		31	los costos que asumo por el uso de los servicios que otorga la entidad financiera son razonables					
Calidad	Protección al consumidor	32	Conozco las instancias en las que puedo recurrir hacer valer mis derechos.					
		33	Siento que la entidad financiera se convierte en un socio que vela por mis derechos.					
	Reclamos	34	La entidad financiera me da opción a realizar mis reclamos.					
		35	La respuesta de la entidad financiera a mis reclamos se da de manera oportuna.					

	Educación financiera	36	La entidad financiera me ha adiestrado para el uso de los medios digitales.					
		37	La entidad financiera me otorga tips para el manejo responsable de mis finanzas.					
	Atención	38	La atención recibida por los canales de la entidad financiera a satisfecho mis expectativas.					
		39	La atención recibida por los canales de la entidad financiera ha sido rápida.					
	Información	40	La entidad financiera me otorga información de los servicios financieros que ofrece.					
		41	Los medios de publicidad que usa la entidad financiera sobre el uso de los medios digitales son útiles y orientadores.					
42		La información brindada por la entidad financiera es transparente y confiable.						

ANEXO 4: FICHAS DE VALIDACIÓN FIRMADAS

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "E-banking y la inclusión financiera de la población del NSE C y D del distrito de El Porvenir, 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Miguel Angel G. Otoya 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 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):	Castillo y Gomez (2023)
Procedencia:	Gomez y Ylla (2022), validada por Castillo y Gomez (2023)
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trujillo, El Porvenir

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 14 indicadores y 25 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	--

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** E-banking

Es un medio de distribución y comunicación que permite a los usuarios interactuar con una entidad bancaria para realizar transacciones de manera económica y eficiente, principalmente a través de herramientas electrónicas, tales como, tablets o smartphone. (Carranza et al., 2021)

- **Variable 2:** Inclusión financiera

Es el ingreso que las personas y entidades poseen, a los diferentes servicios y productos financieros rentables y accesibles que atiende lo que requieren según sus necesidades (transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros) que se prestan de manera responsable y sostenible. (Banco Mundial, 2022)

Variable	Dimensiones	Definición
E-Banking	Banca móvil	(Nazaritehrani & Mashali, 2020). Menciona que la banca Móvil es un servicio que brinda a las entidades financieras y permite que los usuarios se beneficien al utilizar sus dispositivos móviles para realizar transacciones bancarias, como
	Banca por internet	Longaray et al., (2021). Señala que es la asistencia bancaria llevado a cabo por medio de internet, portales web que se ingresa mediante computadoras portátiles y de escritorio.
	Billeteras virtuales	Razali et al., (2020). Nos refiere que es un método de pago en línea que permite a las personas efectuar transacciones digitales, realizar compras de algún producto o servicio mediante el dinero digital que las billeteras
Inclusión financiera	Acceso	Ipsos (2022) Nos señala que se refiere a la capacidad por lo que las personas acceden o usan los servicios financieros
	Uso	Ipsos (2022). Menciona que uso es la constancia, duración e intensidad del empleo o uso de productos bancarios
	Calidad	Ipsos (2022). Señala que es la adaptabilidad e importancia que tienen los servicios bancarios para que puedan satisfacer la necesidad de cada cliente



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “E-banking y la inclusión financiera de la población del NSE C y D del distrito de El Porvenir, 2023” elaborado por Castillo Huaccha, Estrellita Esmeralda y Gomez Benites, Alexander Javier, 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: E-banking

- Primera dimensión: Banca móvil

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Personalización	1	4	4	4	
Seguridad	2	4	4	4	
Portátil	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Banca por internet

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Productos digitales	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Páginas web	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Servicios financieros	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Segunda dimensión: Billeteras virtuales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Envío de dinero	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Pagos de servicio	15	4	4	4	
Retiro de dinero	16	4	4	4	
	17	4	4	4	

Variable del instrumento: Inclusión financiera

- Primera dimensión: Acceso



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Establecimiento	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
Cajeros automáticos	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
Agentes	22	4	4	4	
	23	4	4	4	
Medios digitales	24	4	4	4	
	25	4	4	4	

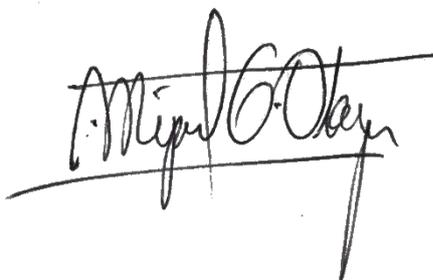
- Segunda dimensión: Uso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Consulta de saldos y movimientos	26	4	4	4	
Transferencias bancarias e interbancarias	27	4	4	4	
Ahorro y crédito	28	4	4	4	
Tarjeta de créditos y débito	29	4	4	4	
Pagos de servicio	30	4	4	4	
	31	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Protección al consumidor	32	4	4	4	
	33	4	4	4	
Reclamos	34	4	4	4	
	35	4	4	4	
Educación financiera	36	4	4	4	
	37	4	4	4	
Atención	38	4	4	4	
	39	4	4	4	
Información	40	4	4	4	

	41	4	4	4	
	42	4	4	4	



Mgtr. Miguel Angel G. Otoyá 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.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "E-banking y la inclusión financiera de la población del NSE C y D del distrito de El Porvenir, 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Marco Antonio Chávez Bocchio
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):	Castillo y Gomez (2023)
Procedencia:	Gomez y Ylla (2022), validada por Castillo y Gomez (2023)
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trujillo, El Porvenir
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 14 indicadores y 25 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

a. Variable 1: E-banking

Es un medio de distribución y comunicación que permite a los usuarios interactuar con una entidad bancaria para realizar transacciones de manera económica y eficiente, principalmente a través de herramientas electrónicas, tales como, tablets o smartphone. (Carranza et al., 2021)

b. **Variable 2:** Inclusión financiera

Es el ingreso que las personas y entidades poseen, a los diferentes servicios y productos financieros rentables y accesibles que atiende lo que requieren según sus necesidades (transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros) que se prestan de manera responsable y sostenible. (Banco Mundial, 2022)

Variable	Dimensiones	Definición
E-Banking	Banca móvil	(Nazaritehrani & Mashali, 2020). Menciona que la banca Móvil es un servicio que brinda a las entidades financieras y permite que los usuarios se beneficien al utilizar sus dispositivos móviles para realizar transacciones bancarias, como transferir fondos, ahorrar dinero y pagar facturas.
	Banca por internet	Longaray et al., (2021). Señala que es la asistencia bancaria llevado a cabo por medio de internet, portales web que se ingresa mediante computadoras portátiles y de escritorio.
	Billeteras virtuales	Razali et al., (2020). Nos refiere que es un método de pago en línea que permite a las personas efectuar transacciones digitales, realizar compras de algún producto o servicio mediante el dinero digital que las billeteras almacenan
Inclusión financiera	Acceso	Ipsos (2022) Nos señala que se refiere a la capacidad por lo que las personas acceden o usan los servicios financieros
	Uso	Ipsos (2022). Menciona que uso es la constancia, duración e intensidad del empleo o uso de productos bancarios
	Calidad	Ipsos (2022). Señala que es la adaptabilidad e importancia que tienen los servicios bancarios para que puedan satisfacer la necesidad de cada cliente



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "E-banking y la inclusión financiera de la población del NSE C y D del distrito de El Porvenir, 2023" elaborado por Castillo Huaccha, Estrellita Esmeralda y Gomez Benites, Alexander Javier, 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.
	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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: E-banking

- Primera dimensión: Banca móvil

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Personalización	1	4	4	4	
Seguridad	2	4	4	4	
Portátil	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- a. Segunda dimensión: Banca por internet

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Productos digitales	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Páginas web	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Servicios financieros	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Segunda dimensión: Billeteras virtuales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Envío de dinero	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Pagos de servicio	15	4	4	4	
Retiro de dinero	16	4	4	4	
	17				No hay indicador



Variable del instrumento: Inclusión financiera

- Primera dimensión: Acceso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Establecimiento	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
Cajeros automáticos	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
Agentes	22	4	4	4	
	23	4	4	4	
Medios digitales	24	4	4	4	
	25	4	4	4	

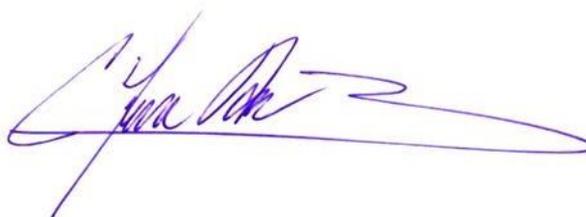
- Segunda dimensión: Uso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Consulta de saldos y movimientos	26	4	4	4	
Transferencias bancarias e interbancarias	27	4	4	4	
Ahorro y crédito	28	4	4	4	
Tarjeta de créditos y débito	29	4	4	4	
Pagos de servicio	30	4	4	4	
	31	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Protección al consumidor	32	4	4	4	
	33	4	4	4	
Reclamos	34	4	4	4	
	35	4	4	4	
	36	4	4	4	

Educación financiera	37	4	4	4	
Atención	38	4	4	4	
	39	4	4	4	
Información	40	4	4	4	
	41	4	4	4	
	42	4	4	4	



.....
 Marco Antonio Chávez Bocchio

DNI N° 40616026

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Web (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 "E-banking y la inclusión financiera de la población del NSE C y D del distrito de El Porvenir, 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 psicológico. 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):	Castillo y Gomez (2023)
Procedencia:	Gomez y Ylla (2022), validada por Castillo y Gomez (2023)
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trujillo, El Porvenir
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 14 indicadores y 25 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** E-banking

Es un medio de distribución y comunicación que permite a los usuarios interactuar con una entidad bancaria para realizar transacciones de manera económica y eficiente, principalmente a través de herramientas

electrónicas, tales como, tablets o smartphone. (Carranza et al., 2021)

- **Variable 2:** Inclusión financiera

Es el ingreso que las personas y entidades poseen, a los diferentes servicios y productos financieros rentables y accesibles que atiende lo que requieren según sus necesidades (transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros) que se prestan de manera responsable y sostenible. (Banco Mundial, 2022)

Variable	Dimensiones	Definición
E-Banking	Banca móvil	(Nazaritehrani & Mashali, 2020). Menciona que la banca Móvil es un servicio que brinda a las entidades financieras y permite que los usuarios se beneficien al utilizar sus dispositivos móviles para realizar transacciones bancarias, como transferir fondos, ahorrar dinero y pagar facturas.
	Banca por internet	Longaray et al., (2021). Señala que es la asistencia bancaria llevado a cabo por medio de internet, portales web que se ingresa mediante computadoras portátiles y de escritorio.
	Billeteras virtuales	Razali et al., (2020). Nos refiere que es un método de pago en línea que permite a las personas efectuar transacciones digitales, realizar compras de algún producto o servicio mediante el dinero digital que las billeteras almacenan
Inclusión financiera	Acceso	Ipsos (2022) Nos señala que se refiere a la capacidad por lo que las personas acceden o usan los servicios financieros
	Uso	Ipsos (2022). Menciona que uso es la constancia, duración e intensidad del empleo o uso de productos bancarios
	Calidad	Ipsos (2022). Señala que es la adaptabilidad e importancia que tienen los servicios bancarios para que puedan satisfacer la necesidad de cada cliente



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “E-banking y la inclusión financiera de la población del NSE C y D del distrito de El Porvenir, 2023” elaborado por Castillo Huaccha, Estrellita Esmeralda y Gomez Benites, Alexander Javier, 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.

<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	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.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	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: E-banking

- Primera dimensión: Banca móvil

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Personalización	1	4	4	4	Ninguna
Seguridad	2	4	4	4	Ninguna
Portátil	3	4	4	4	Ninguna
	4	4	4	4	Ninguna

- Segunda dimensión: Banca por internet

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Productos digitales	5	4	4	4	Ninguna
	6	4	4	4	Ninguna
Páginas web	7	4	4	4	Ninguna
	8	4	4	4	Ninguna
	9	4	4	4	Ninguna
	10	4	4	4	Ninguna
Servicios financieros	11	4	4	4	Ninguna
	12	4	4	4	Ninguna

- Tercera dimensión: Billeteras virtuales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Envío de dinero	13	4	4	4	Ninguna
	14	4	4	4	Ninguna
Pagos de servicio	15	4	4	4	Ninguna
Retiro de dinero	16	4	4	4	Ninguna
	17	4	4	4	Ninguna

Variable del instrumento: Inclusión financiera

- Primera dimensión: Acceso



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Establecimiento	18	4	4	4	Ninguna
	19	4	4	4	Ninguna
Cajeros automáticos	20	4	4	4	Ninguna
	21	4	4	4	Ninguna
Agentes	22	4	4	4	Ninguna
	23	4	4	4	Ninguna
Medios digitales	24	4	4	4	Ninguna
	25	4	4	4	Ninguna

- Segunda dimensión: Uso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Consulta de saldos y movimientos	26	4	4	4	Ninguna
Transferencias bancarias e interbancarias	27	4	4	4	Ninguna
Ahorro y crédito	28	4	4	4	Ninguna
Tarjeta de créditos y débito	29	4	4	4	Ninguna
Pagos de servicio	30	4	4	4	Ninguna
	31	4	4	4	Ninguna

- Tercera dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Protección al consumidor	32	4	4	4	Ninguna
	33	4	4	4	Ninguna
Reclamos	34	4	4	4	Ninguna
	35	4	4	4	Ninguna
Educación financiera	36	4	4	4	Ninguna
	37	4	4	4	Ninguna
Atención	38	4	4	4	Ninguna
	39	4	4	4	Ninguna

Información	40	4	4	4	Ninguna
	41	4	4	4	Ninguna
	42	4	4	4	Ninguna



.....
.....
Mg. Jimmy Rolando Trujillo

DNI N° 22674970

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 5: DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE MUESTRAS

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

Donde:

n = Muestra inicial

N = Población

Z = Nivel de confianza (95%)

p = Probabilidad de éxito (50%)

q = Probabilidad de fracaso (50%)

e = Margen de error (5%)

$$\frac{1.96^2 * 190,461 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (190,461 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 384$$

La muestra determinada para esta investigación es de 384 usuarios de las diferentes entidades bancarias, estos deben ser residentes en el distrito de El Porvenir.

ANEXO 6: DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

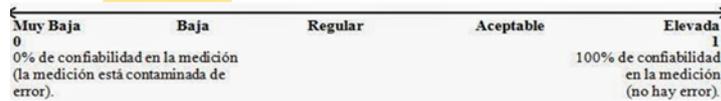
Confiabilidad de los instrumentos: E-banking

N° Encuestas Piloto	Preguntas/ítems																	Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	Sum fila (t)
1	3	3	4	4	3	2	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5	65
2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	61
3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	50
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	57
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	57
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	56
7	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	58
8	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	53
9	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	56
10	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	66
11	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	62
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	62
13	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	62
14	4	4	3	4	3	5	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5	61
15	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	54
16	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	4	65
17	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	60
18	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	53
19	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	61
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	69
21	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	5	3	4	3	3	52
22	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	48
23	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	42
24	2	4	5	3	2	4	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	54
25	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	3	2	3	53
26	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	53
27	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	45
28	2	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	58
29	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	2	4	47
30	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	53
31	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	4	3	4	4	4	5	64
32	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	67
33	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	57
34	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	3	69
35	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	57
36	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	62
37	5	5	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	3	3	4	5	68
38	2	3	4	2	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	50
39	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	66
40	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	3	3	2	3	4	5	69
41	4	3	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	64
42	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	65
43	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	60
44	4	4	5	5	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	5	5	3	66
45	2	5	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	54
46	3	3	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	3	3	4	65
47	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	61
48	4	3	2	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	51
49	3	4	5	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	5	64
50	4	4	3	3	3	5	5	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	67
PROMEDIO	3.26	3.46	3.48	3.36	3.30	3.58	3.64	3.28	3.34	3.40	3.42	3.40	3.46	3.48	3.58	3.66	3.68	Varianza Total
DESV EST S _i	0.75	0.79	0.86	0.78	0.68	0.78	0.83	0.83	0.80	0.93	0.81	0.78	0.81	0.76	0.86	0.75	0.77	Columnas
VARIANZA por ítem	0.56	0.62	0.74	0.60	0.46	0.62	0.68	0.70	0.64	0.86	0.66	0.61	0.66	0.58	0.74	0.56	0.59	Varianzas total de ítems S _i ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S _i ²	10.88																	45.77

N° ítems: K= 17
 Yemplazando:

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

$\alpha = 0.810$



Para determinar el análisis de confiabilidad del instrumento se delimitó por medio del análisis del Alfa de Cronbach, alcanzando como resultado estadístico de la variable E-banking con 0,810 de 17 ítems examinado, teniendo como muestra de 50 participantes, por otro lado, respecto a la variable Inclusión financiera, teniendo un resultado de 0,994 con 25 ítems analizados, y 50 participantes ambas variables son mayores que 0,8 de modo que es un valor admisible para el instrumento.

ANEXO 7: PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
E-Banking	0.099	384	0.000
Inclusion Financiera	0.118	384	0.000

ANEXO 8: BASE DE DATOS PILOTO

E-banking

N° Encuestas Piloto	Preguntas/Ítems																				Total
	Banca Movil					Banca por internet								Billetera virtual							Sum fila (t)
	P1	P2	P3	P4	TD	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TD	P13	P14	P15	P16	P17	TD	
1	3	3	4	4	14	3	2	4	4	5	5	3	4	30	3	4	5	4	5	21	65
2	3	3	3	4	13	4	3	4	4	4	3	3	4	29	5	3	4	3	4	19	61
3	3	3	2	4	12	2	3	4	2	3	2	3	3	22	3	3	3	4	3	16	50
4	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	3	3	4	26	3	3	4	4	3	17	57
5	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	2	3	3	27	4	4	3	4	3	18	57
6	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	4	4	4	3	18	56
7	3	4	3	3	13	4	4	4	3	4	3	3	3	28	4	3	3	4	3	17	58
8	3	4	4	3	14	3	3	3	3	3	2	3	3	23	2	3	3	4	4	16	53
9	3	3	3	3	12	4	4	4	3	4	3	3	4	29	3	3	2	3	4	15	56
10	3	5	4	3	15	3	4	5	4	4	4	4	4	32	3	4	5	3	4	19	66
11	4	3	3	3	13	3	3	4	3	3	5	4	4	29	4	4	4	4	4	20	62
12	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	4	3	4	30	3	3	3	3	4	16	62
13	3	3	3	4	13	4	3	4	3	3	4	3	4	28	5	4	5	4	3	21	62
14	4	4	3	4	15	3	5	4	2	3	3	4	3	27	3	3	4	4	5	19	61
15	3	2	3	3	11	3	4	3	3	4	2	3	3	25	4	3	4	4	3	18	54
16	3	3	4	3	13	4	4	4	3	4	5	4	4	32	5	3	5	3	4	20	65
17	4	3	4	3	14	4	5	4	4	3	3	3	3	29	3	3	3	4	4	17	60
18	4	3	4	4	15	3	4	2	2	3	3	2	3	22	4	4	2	3	3	16	53
19	3	4	4	4	15	3	4	3	3	3	3	4	3	26	3	4	5	4	4	20	61
20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	5	5	3	33	4	4	3	4	4	19	69
21	3	3	3	2	11	3	2	3	2	3	3	3	4	23	5	3	4	3	3	18	52
22	2	3	3	2	10	2	2	2	3	2	3	4	3	21	4	4	3	3	3	17	48
23	2	2	3	3	10	3	3	3	2	2	2	4	2	21	2	2	3	2	2	11	42
24	2	4	5	3	14	2	4	3	4	2	3	2	3	23	3	4	3	4	3	17	54
25	3	2	3	2	10	4	4	4	3	4	4	2	2	27	4	3	2	3	4	16	53
26	2	3	4	3	12	4	4	3	3	2	3	3	2	24	4	3	3	4	3	17	53
27	2	3	2	4	11	2	2	2	3	2	2	2	3	18	3	3	3	3	4	16	45
28	2	4	3	2	11	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	5	3	3	17	58
29	4	3	2	4	13	2	3	2	2	2	3	3	2	19	4	2	3	2	4	15	47
30	3	3	2	3	11	3	4	3	4	4	2	3	3	26	3	4	3	3	3	16	53
31	4	3	3	3	13	3	3	5	5	3	3	5	4	31	3	4	4	4	5	20	64
32	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3	3	3	5	5	19	67
33	3	3	3	2	11	4	3	3	3	3	4	3	4	27	4	4	4	4	3	19	57
34	4	4	4	4	16	3	5	4	5	3	4	4	5	33	5	3	4	5	3	20	69
35	3	4	3	3	13	3	4	3	3	4	4	3	2	26	4	3	4	4	3	18	57
36	3	3	4	3	13	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	5	3	3	4	18	62
37	5	5	4	3	17	5	3	5	4	3	5	3	5	33	3	3	3	4	5	18	68
38	2	3	4	2	11	3	4	4	2	2	2	3	3	23	4	4	3	2	3	16	50
39	3	4	4	4	15	3	4	3	3	3	3	5	5	29	5	5	3	5	4	22	66
40	4	5	5	5	19	3	4	5	5	5	3	5	3	33	3	2	3	4	5	17	69
41	4	3	5	3	15	3	3	4	3	3	5	4	4	29	3	5	4	4	4	20	64
42	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	5	3	4	33	3	3	3	3	4	16	65
43	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	3	4	27	4	4	4	5	3	20	60
44	4	4	5	5	18	3	4	4	5	3	3	4	3	29	3	3	5	5	3	19	66
45	2	5	2	3	12	3	4	3	3	4	4	3	2	26	2	3	4	4	3	16	54
46	3	3	5	3	14	4	4	5	3	5	4	4	4	33	3	5	3	3	4	18	65
47	4	3	4	3	14	4	3	4	4	4	3	3	3	28	3	3	5	4	4	19	61
48	4	3	2	4	13	3	2	4	2	3	3	3	3	23	2	4	3	3	3	15	51
49	3	4	5	5	17	3	4	3	3	3	3	5	3	27	3	5	3	4	5	20	64
50	4	4	3	3	14	3	5	5	3	3	4	5	4	32	4	3	5	4	5	21	67

Inclusion financiera

N° Encuestas Piloto	Preguntas/Items																									Total			
	Acceso									Uso							Calidad												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TD	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TD	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23		P24	P25	TD
1	4	4	3	4	4	3	4	4	30	3	4	4	4	3	4	22	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	41	93	
2	4	4	3	3	4	4	4	3	29	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	37	84	
3	3	3	3	4	4	3	3	4	27	3	3	4	3	3	4	20	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	37	84	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	3	3	4	4	22	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	37	90	
5	4	4	3	3	4	4	3	3	28	4	3	2	3	4	4	20	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	37	82	
6	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	4	3	3	4	3	21	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	38	88
7	3	2	3	2	4	4	4	4	26	3	3	4	3	4	2	19	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	37	82	
8	4	3	3	3	4	4	3	3	27	3	4	3	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	80	
9	4	4	3	3	3	4	3	4	28	3	4	3	4	4	4	22	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	37	85	
10	3	4	3	4	3	4	3	3	27	4	3	3	3	4	3	20	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	37	80	
11	3	4	4	4	3	3	4	4	29	4	3	3	4	3	3	20	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	37	85	
12	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	4	3	3	4	20	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	37	87	
13	4	3	4	4	3	3	3	3	27	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37	81	
14	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	37	85
15	4	3	3	4	4	4	3	3	28	3	3	3	3	4	3	19	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	37	84	
16	4	2	4	4	4	4	4	3	29	4	3	3	4	4	3	21	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	37	87	
17	3	4	4	3	3	4	4	4	29	4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	37	90	
18	3	3	4	2	3	3	4	3	25	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	37	81
19	4	4	3	4	4	3	4	3	29	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	37	85	
20	3	4	4	3	3	4	4	3	28	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	39	89
21	4	3	2	3	3	4	2	2	23	2	3	2	4	4	2	17	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	28	68
22	4	2	3	3	3	4	4	2	25	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	37	76
23	3	3	2	3	3	4	3	2	23	2	3	2	3	3	2	15	3	2	3	3	2	2	4	4	4	2	3	32	70
24	4	3	4	3	4	4	2	4	28	3	4	4	4	4	3	22	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	37	84	
25	2	2	3	3	4	3	3	2	22	3	4	2	3	3	3	18	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	4	31	71
26	2	2	2	3	4	3	2	2	20	3	4	3	2	2	2	16	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	34	70
27	4	4	3	4	3	4	3	2	27	4	3	2	3	3	2	17	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	37	79	
28	3	2	2	4	4	4	2	4	25	4	3	3	2	3	2	17	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	37	78	
29	3	2	2	4	4	4	2	2	23	4	3	3	3	3	3	19	2	4	3	4	2	2	3	4	3	4	37	76	
30	3	4	3	3	4	3	4	3	27	3	4	4	3	4	3	21	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	37	86	
31	3	4	4	4	3	3	4	4	29	4	3	3	4	3	3	20	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	37	85	
32	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	4	3	3	4	20	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	37	87	
33	4	3	4	4	3	3	3	3	27	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37	81	
34	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	37	85
35	4	3	3	4	4	4	3	3	28	3	3	3	3	4	3	19	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	37	84	
36	4	2	4	4	4	4	4	3	29	4	3	3	4	4	3	21	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	37	87	
37	3	4	4	3	3	4	4	4	29	4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	39	90	
38	3	3	4	2	3	3	4	3	25	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	37	81
39	4	4	3	4	4	3	4	3	29	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	37	85	
40	4	3	4	4	3	3	4	4	29	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	37	86	
41	3	4	4	4	3	3	4	4	29	4	3	3	4	3	3	20	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	37	85	
42	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	4	3	3	4	20	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	37	87	
43	4	3	4	4	3	3	3	3	27	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37	81	
44	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	37	85
45	4	3	3	4	4	4	3	3	28	3	3	3	3	4	3	19	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	37	84	
46	4	2	4	4	4	4	4	3	29	4	3	3	4	4	3	21	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	37	87	
47	3	4	4	3	3	4	4	4	29	4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	37	90	
48	3	3	4	2	3	3	4	3	25	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	37	81
49	4	4	3	4	4	3	4	3	29	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	37	85	
50	3	4	3	4	3	4	4	3	28	3	4	4	4	4	3	22	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	40	90	

ANEXO 10: FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

FICHA TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
Variable	E-banking
Tipo de instrumento	Cuestionario
Denominación de Instrumento	Cuestionario a los pobladores del distrito de El Porvenir
Autores	Castillo y Gomez (2023)
Procedencia	Gomez y Ylla (2022), validada por Castillo y Gomez (2023)
Duración de aplicación	15 minutos
Muestra	384 usuarios de las diferentes entidades bancarias, residentes en el distrito de El Porvenir.
Número de ítems	17
Escala de medición	Ordinal (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre)
Dimensiones que evalúa	Banca móvil, banca por internet y billeteras virtuales
Método de muestreo	No probabilístico
Lugar de realización	Distrito de El Porvenir
Fecha de realización	
Programa estadístico	IBM SPSS Statistics 25 y Microsoft Excel



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CARLOS ALBERTO CEDRON MEDINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "E-banking y la inclusión financiera en la población del distrito de El Porvenir, 2023", cuyos autores son CASTILLO HUACCHA ESTRELLITA ESMERALDA, GOMEZ BENITES ALEXANDER JAVIER, 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
CARLOS ALBERTO CEDRON MEDINA DNI: 18070929 ORCID: 0000-0002-4025-764X	Firmado electrónicamente por: CCEDRONM el 12- 12-2023 16:53:56
MIGUEL ELIAS PINGLO BAZAN DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 09-12- 2023 17:19:11

Código documento Trilce: TRI - 0663700