



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La banca móvil y su impacto en la inclusión financiera en la  
población adulta de la ciudad de Chiclayo, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Berrios Chaname, Adriano ([orcid.org/0000-0002-3818-7574](https://orcid.org/0000-0002-3818-7574))

Chambergó Cueva, Carmen Janeth ([orcid.org/0000-0002-2693-0551](https://orcid.org/0000-0002-2693-0551))

**ASESOR:**

Dr. Echeverría Jara, José Focion ([orcid.org/0000-0001-6750-0032](https://orcid.org/0000-0001-6750-0032))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación primeramente a Dios por la salud que me dio en todo este transcurso de tiempo, por forjarme una sabiduría necesaria y siempre ser mi guía en todo momento; así mismo, a mis padres Adriano y María Esther por su incondicional amor y siempre apoyarme anímicamente estando ahí todos los días motivándome a seguir adelante, a mis 2 hermanos, Noemi y Irwing por la fortaleza que me brindan día a día. Además, esta investigación está dedicada a mis familiares que no dudaron en mí.

### **Adriano Berrios Chaname**

Doy gracias a Dios por la vida. A mi tío Alejandro que está en el cielo. Mis padres Betty y Antonio por su disciplina, formación y amor.

A mi esposo por apoyar mi sueño de superación y a mis pequeños hijos Lucas y Valentina por hacer silencio cada vez que tenía clases.

### **Carmen Chambergó Cueva**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a nuestro asesor Dr. Echeverría Jara, José Foción, por depositar su entera confianza en nosotros, creer en nuestro potencial, motivarnos y encaminarnos a alcanzar esta meta tan anhelada, además, de sus experiencias profesionales para la elaboración de la tesis. Mi familia, que durante estos años de mi carrera sentí su apoyo incondicional.

**Adriano Berrios Chaname**

Mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por tener en proyecto el programa SUBE, a mi tutor José Foción por su dedicación y paciencia ya que sin sus correcciones y palabras precisas no hubiera llegado a esta instancia tan soñada, lo tendré presente en mi futuro profesional.

**Carmen Chambergó Cueva**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ECHEVERRIA JARA JOSE FOCION, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "La banca móvil y su impacto en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo, 2023", cuyos autores son CHAMBERGO CUEVA CARMEN JANETH, BERRIOS CHANAME ADRIANO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He 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, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 10 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JOSE FOCION ECHEVERRIA JARA <b>DNI:</b> 17843016 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6750-0032	Firmado electrónicamente por: JECHEVERRIAJ el 10-12-2023 14:44:17

Código documento Trilce: TRI - 0690880



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, BERRIOS CHANAME ADRIANO, CHAMBERGO CUEVA CARMEN JANETH estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La banca móvil y su impacto en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CHAMBERGO CUEVA CARMEN JANETH <b>DNI:</b> 40503087 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2693-0551	Firmado electrónicamente por: CHCUEVACJ el 24-12-2023 07:45:46
BERRIOS CHANAME ADRIANO <b>DNI:</b> 75596287 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3818-7574	Firmado electrónicamente por: BBERRIOSCH el 22-12-2023 20:53:13

Código documento Trilce: INV - 1586249

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	5
III.METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3 Población muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validez por juicio de expertos.....	19
Tabla 2 Coeficientes de Alfa de Cronbach .....	20
Tabla 3 Nivel de la banca móvil .....	22
Tabla 4 Nivel de la inclusión financiera .....	23
Tabla 5 Correlación de banca móvil e inclusión financiera .....	24
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 1 .....	25
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 2.....	26
Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 3.....	27

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Esquema de investigación .....	13
---	----

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el impacto de la banca móvil en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023. Fue una investigación básica de diseño no experimental transversal, descriptiva correlacional. La muestra seleccionada fue de 383 pobladores utilizando un muestreo probabilístico. El instrumento utilizado fue el cuestionario para las dos variables, los cuales fueron validados por tres expertos y se determinó su confiabilidad a través del alfa de Cronbach de 0,951 para el cuestionario de banca móvil y 0.912 para el cuestionario de inclusión financiera. Se utilizó para el análisis de datos la estadística descriptiva para medir los niveles y baremos y la estadística inferencial para probar las hipótesis utilizando la prueba de Rho de Spearman. En cuanto a los resultados, el 47% de los encuestados percibieron en nivel alto de banca móvil y el 42% en nivel medio de inclusión financiera. En cuanto a la relación de banca móvil y la inclusión financiera se obtuvo una sig. = 0.000 y un Rho = 0.994. Se concluye que existe una relación positiva muy fuerte significativa de la banca móvil y la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo.

**Palabras clave:** Banca móvil, inclusión financiera, población adulta

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the impact of mobile banking on financial inclusion in the adult population of the city of Chiclayo 2023. It was a basic research with a cross-sectional, descriptive, correlational non-experimental design. The selected sample was 383 residents using probabilistic sampling. The instrument used was the questionnaire for the two variables, which were validated by three experts and its reliability was determined through Cronbach's alpha of 0.951 for the mobile banking questionnaire and 0.912 for the financial inclusion questionnaire. Descriptive statistics were used for data analysis to measure levels and scales, and inferential statistics were used to test the hypotheses using Spearman's Rho test. Regarding the results, 47% of those surveyed perceived a high level of mobile banking and 42% perceived a medium level of financial inclusion. Regarding the relationship between mobile banking and financial inclusion, a sig was obtained. = 0.000 and a Rho = 0.994. It is concluded that there is a very strong, significant positive relationship between mobile banking and financial inclusion in the adult population of the city of Chiclayo.

**Keywords:** Mobile banking, financial inclusion, adult population

## I. INTRODUCCIÓN

La significación hacia nuevas tecnologías usadas por la banca móvil brinda una notable elección y así unir a los ciudadanos excluidos socialmente, por medio del uso y acceso de los servicios financieros. Este inicio en el tráfico de datos móviles, cuentas digitales y transacciones interbancarias, el cual es viable utilizar como instrumento e incrementar la eficacia hacia la asistencia de atención al cliente. (Vargas, A 2021). Por su parte, la banca móvil se ha convertido en un nuevo medio de encuentro eficiente entre cliente y banco a través del cual se ofrecen servicios y productos varios por lo que las entidades bancarias han tenido que asumir cambios en sus procesos y realizar fuertes inversiones en sus plataformas virtuales (Pichihua Ccorahua, 2018).

El sistema financiero ha llevado en práctica una serie de transformaciones tecnológicas permanentes en la manera de efectuar sus operaciones tanto pasivas como activas (Demirgüç et al, 2017), lo cual justifica la utilidad de la inclusión financiera, principalmente con el beneficio de los servicios digitales; teniendo una importancia el uso de las tarjetas de pago, el dinero móvil, y diversos aplicativos.

A nivel internacional (Mejía, 2021) indica que el estímulo de los servicios financieros digitales demanda en los hogares pocos medios que favorezcan la superioridad del efectivo móvil y la banca on line. La inclusión financiera derivado del trabajo financiero digital y aceptando empujar el desarrollo económico de las naciones, acaeciendo a las naciones con superiores bienes tecnológicos y digitales siendo estos beneficiarios, (Gamba, 2016) menciona que “la inclusión financiera es el método por el cual se forma los trabajos financieros a los habitantes, amparando el incremento a la economía de los estados”.

Perú, Un 68 % de las personas adultas disponen de acceso a una cuenta. Sin embargo, solo el 55% mantiene sus cuentas activas (verdadero acceso), lo que significa una proporción importante de cuentas inactivas en Perú, el 43% de los adultos tienen sus cuentas de ahorro en bancos u otras instituciones financieras. Lograr el

proceso de la inclusión financiera es considerarse el aumento en número de cuentas activas, y también el aumento en el uso en la prestación financieros como servicio de pago, transferencias, ahorros, préstamos y aseguradoras. Estos esfuerzos han sido señalados por (Boitano & Abanto, 2020)

IPSOS (2020), indicó hacia el entorno del sistema bancario en Perú, el beneficio de la banca móvil demuestra el aumento diferenciado y obtiene un 57% a diferencia de otros canales bancarizados, destacando así en ventanilla que percibe un 46%. Sin embargo, el cajero automático continúa estando utilizado con 79% en favoritismo.

Del mismo modo, IPSOS (2019) describe la posición generacional del Perú, indicando que los seres humanos de generación adulta se sitúan en una categoría de 36 a 59 años de edad, es decir nacidos entre 1961 a 1984. En la cual distingue que 84% trabajan, y un 55% se encuentran en el sistema bancario. Por lo tanto, el 50% de peruanos que se encuentran en el sistema bancario y tiene un smartphone, o un teléfono inteligente que tolera el manejo y uso de aplicaciones de banca móvil. Adicionalmente, el 15% confía y compra por internet.

De manera similar, en Lambayeque, los puntos de acceso para oficinas, cajeros automáticos, e instalaciones de operaciones básicas (actualizado el 14 de diciembre de 2021) por cada 100.000 habitantes aumentó de 89,47% en 2014 a 100% en 2019. En el 2016, solo el 19% de la población enviaba o recibía dinero ya sea dentro o fuera del país. En las zonas rurales, el 6% recibió transferencias bancarias. El 43% de quienes recibieron dinero fue en una entidad financiera, en ventanilla, es decir, de manera presencial (Vargas, 2022).

En este contexto podemos plantear la pregunta general: ¿Cuál es el impacto de banca móvil en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023? Además, se consideraron las preguntas específicas tenemos: Pe1. ¿Cuál es el nivel de la banca móvil en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023? Pe2. ¿Cuál es el nivel de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de

Chiclayo 2023? Pe3. ¿Cuál es el impacto en la Banca Móvil en la dimensión de uso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023?; Pe4. ¿Cuál es el impacto de la Banca Móvil en la dimensión acceso de la Inclusión Financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023?; Pe5. ¿Cuál es el impacto de la banca móvil en la dimensión calidad de la Inclusión Financiera en la población adulta de la Ciudad de Chiclayo 2023?

En función, la justificación de estudio, tenemos la justificación teórica, la cual se establece por la búsqueda de los conceptos más significativos respecto a las variables en estudio, encontrándose escasa información actualizada por tratarse de procesos novedosos en nuestro país. En este marco de ideas, considerando los cambios esenciales que genera el proceso de uso de la banca móvil e inclusión financiera en contexto a la educación financiera se busca aportar a la mejora del conocimiento de estas variables por la repercusión que tiene en la actualidad. La justificación metodológica, se centra en obtener resultados a nivel descriptivo y de tipo correlacional, considerando que se debe realizar la contrastación de las hipótesis pertinentes. Es sustancial señalar que, para lograr una indagación, se realizara aplicando cuestionarios adaptados para el estudio y que servirán para otros similares.

La justificación práctica, se refiere a la necesidad que existe respecto al emplear la banca móvil, en la actualidad ha venido aplicándose paulatinamente incrementando de modo secuencial la cifra de clientes que emplean este servicio, el cual se espera que beneficie a la población y reduciendo así los costos operativo de las entidades bancarias, así como también beneficie a la población mejorando la inclusión financiera, por ese motivo el estudio pretende establecer si la aplicación del trabajo de la banca móvil influencia de manera positiva o negativa favoreciendo a la inclusión financiera y por lo tanto desempeña el papel de facilitador para mejorar el servicio al cliente. Sobre la justificación social, es importante recalcar la necesidad que existe en indagar sobre el grado del impacto al empleo de un nuevo sistema que beneficia el proceso de bancarización, ayudando la percepción e interpretación de la existencia social próxima. Además, se busca clarificar este nivel de asociación, con el

propósito de brindar orientación y apoyar en la toma de iniciativa de los agentes económicos correspondientes.

Como propósito de estudio, el objetivo general es: Determinar el impacto de la banca móvil en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023. Los objetivos específicos considerados son: Oe1. Conocer el nivel de la banca móvil en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023. Oe2. Analizar el nivel de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023. Oe3. Determinar el impacto de la banca móvil en la dimensión uso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023; Oe4. Determinar el impacto de la banca móvil en la dimensión acceso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023; Oe5. Determinar el impacto de la banca móvil en la dimensión calidad de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023;

Además, se ha planteado como Hipótesis general:  $H_0$ : La banca móvil no impacta positiva y significativamente en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023.  $H_1$ : La banca móvil impacta positiva y significativamente en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023. Las Hipótesis específicas: He1. La banca móvil impacta positiva y significativamente en la dimensión uso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023; He2. La banca móvil impacta positiva y significativamente la dimensión acceso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023 y la He3. La banca móvil impacta positiva y significativamente la dimensión calidad de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Los referentes internacionales, en Suecia, Eirene y Lench (2015) en su trabajo mantuvo como objeto: comprender relevancia de la adaptación móvil en las personas de Suecia. Utilizaron el método cuantitativo, hacia el propósito de evidencia empírica que fue estudiada más adelante. Obtuvieron los siguientes resultados, los clientes de banca móvil se encuentran capacitados; se empleó un término medio de dos a tres veces en la semana. Asimismo, la adaptación banca móvil hoy por hoy es una herramienta completa, no obstante, se puede añadir diversas alternativas, en global los usuarios indican ser una adaptación benéfica.

Etiopía, Sharma y Jerene (2020), en la investigación, Adaptación de una tecnología en finanzas, fue realizada teniendo en cuenta las expectativas de los usuarios de entidades financieras, teniendo la finalidad de percibir la justificación que disponen los usuarios de entidades financieras para así obtener tecnología financiera electrónica en Etiopía, para enmendar a los usuarios al punto de efectuar movimientos en la entidad financiera se utilizó el diseño cuantitativo, además, como instrumento fue el cuestionario a 412 clientes del banco. Los efectos alcanzados mencionan la decisión del cliente del banco de obtener una tecnología de finanzas por medio de los distintos canales de tecnología, el negocio obtuvo incidencia positiva por la capacidad del cliente.

En Ecuador, Pérez (2018), el objeto de estudio, cómo impacta el método de comunicación en el uso de la banca on line de Tungurahua. Tuvo de acuerdo con la teoría principal, García, Chiavenato, Amstrong, Guaranda, et al. y López y Velasco para las variables, conto con una muestra de 17 entidades financieras, con un estudio correlacional, emplearon un cuestionario. Con un Rho fue de 0.335 y una Sig. de 0.00 afirmó que el método de comunicación influye en la acogida de la banca online. Este estudio asevera el trabajo y la transformación de los bancos, debido al constante adelanto tecnológico, este brinda motivación por qué los usuarios empiezan a utilizar diversos canales de la banca online conservando una acogida al sistema bancario en el dominio hacia el intelecto tecnológico.

La Paz, Nichols (2019) en su estudio analizó el impacto de los factores perceptuales sobre intención de uso de la banca móvil en dicha población, fue tipo descriptiva, se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, para la recolección de investigación tuvo el modelo TAM, la muestra utilizada fueron ciudadanos y ciudadanas entre las edades 18 a 55 años, que tengan un smartphone y con cuenta corriente individual en una entidad bancaria de dicha población, se contó con 384 casos. Se obtuvo una coherencia positiva entre la dimensión utilidad percibida y la intención de uso.

Zhang et al. (2018) en su investigación, examinó la acogida a los clientes de la tecnología móvil y así proporcionar su trabajo y actividades bancarias e investigar los factores que impactan en su compromiso y adopción. Con método descriptivo se usó cuestionarios en 530 usuarios de una corporación financiera, entre las edades 18 a 55 años para así entender lo sencillo que es el manejo de la plataforma bancaria digital a los usuarios. La investigación tuvo evidencia del efecto en la facultad de innovación del cliente y la confidencialidad percibida en la aprobación de la tecnología en entorno a la banca móvil.

En Lima (Vargas, 2021) En su estudio demostró la conexión significativa a través de la banca móvil y la inclusión financiera, como muestra fue toda la población peruana en general. Contó con un método cuantitativo correlacional. Mostraron un valor de correlación de Pearson positivo muy fuerte de 0.982, el p-valor es  $0.000 < 0.05$

Arequipa, Gomez y Ylla (2022) analizaron el vínculo de banca digital y la inclusión financiera en los pobladores de Arequipa, en estudio correlacional con 396 pobladores que respondieron al cuestionario. Asimismo, la investigación demuestra una asociación positiva considerable de 0.622.

En Tarapoto, Sinarahua y Vásquez (2022) analizó el vínculo de banca online y educación financiera en Tarapoto. Su estudio fue básico, con 150 clientes que respondieron cuestionarios, finalizando que la instrucción financiera se vincula con la banca digital, habiendo principalmente una oportuna educación.

En Lima, Ramírez (2022), el objetivo fue instaurar la conexión de la actitud hacia el uso con la co-creación de valor del usuario de la banca móvil en Huaraz, con estudio correlacional en 385 usuario que respondieron un cuestionario. Concluyeron que hay una relación de la actitud hacia el uso con la co-creación de valor ( $Rho = 0.771$ ).

En Lima, Calle (2021) con el objetivo de valorar la integración y aprobación de la banca móvil a los usuarios, el siguiente trabajo está realizado bajo el enfoque correlacional con 50 personas. Los resultados en el coeficiente de Spearman, indican que las variables muestran una vinculación positiva alta ( $rho = .603$ ) y significativa ( $0.001 < 0.05$ ). Se finaliza que hay una correlación significativa entre la banca móvil y atención al cliente.

García y Soto (2022) analizaron "el impacto del dinero móvil en la inclusión financiera en los habitantes de los distritos de Lima Norte", considerando un estudio correlacional, con 385 habitantes que respondieron los cuestionarios. Encontraron que el dinero móvil impacta de manera positiva y moderada en la inclusión financiera ( $Rho = 0.728$ ;  $sig.=0.000$ ). Asimismo, al correlacionar las dimensiones de la inclusión financiera con el dinero móvil se obtuvo: Acceso ( $Rho=0.533$ ), uso ( $Rho=0.508$ ) y calidad ( $Rho = 0.338$ ) que corresponde a una relación positiva moderada.

Villarreal (2019) analizaron "el impacto del dinero electrónico en la inclusión financiera en los clientes de las entidades financieras supervisadas por la SBS de Lima", considerando un estudio correlacional, con 50 informantes que respondieron los cuestionarios. El 66% calificó en nivel eficiente el dinero electrónico y el 82% en nivel eficiente la inclusión financiera. Encontraron que el dinero móvil impacta de manera positiva y moderada en la inclusión financiera ( $r = 0.599$ ;  $sig.=0.000$ ). Asimismo, al correlacionar las dimensiones de la inclusión financiera con el dinero móvil se obtuvo: Acceso ( $r = 0.413$ ), uso ( $Rho=0.547$ ) y calidad ( $Rho = 0.940$ ) que corresponde a una relación positiva moderada y muy fuerte para la dimensión calidad.

Pacheco (2019) analizaron la influencia de la banca móvil en la bancarización de los usuarios en una institución financiera estatal en Lima, considerando un estudio

correlacional, con 384 informantes que respondieron los cuestionarios. El 73.2% calificó en nivel alto la banca móvil y el 70.8% en nivel alto en el proceso de bancarizar a los usuarios. Encontraron que la banca móvil impacta de manera positiva y moderada en la bancarización de los clientes ( $Rho = 0.548$ ;  $sig.=0.000$ ). Asimismo, al correlacionar las dimensiones de la bancarización con la banca móvil se obtuvo: Cobertura ( $Rho = 0.371$ ), intensidad de uso ( $Rho=0.243$ ) y calidad ( $Rho = 0.319$ ) que corresponde a una relación positiva moderada.

A nivel local en Chiclayo, Llaque y Piñin (2020), tiene como objetivo establecer las correlaciones entre los elementos que influyen en las compras realizadas a través de una plataforma en línea en esta ciudad, con muestra de 259 individuos a quienes se les distribuirá un cuestionario. Los hallazgos de este estudio respaldan la conclusión del modelo de Paul Pavlou de que tres de sus variables (seguridad percibida, usabilidad y facilidad de uso) son importantes para las compras en línea en Chiclayo. Como resultado, el modelo es solo parcialmente preciso en los datos empíricos del estudio.

Con el fin de emprender el estudio de investigación, es esencial realizar un análisis exhaustivo de las teorías y enfoques relacionados con la banca móvil y la inclusión financiera.

La banca móvil o también conocido como dinero electrónico o dinero electrónico, amplía las opciones disponibles para los bancos al ofrecer sus servicios. En pocas palabras, la banca móvil tiene una aplicación que se considera un "canal de distribución", que se refiere a un medio utilizado por una organización para entregar sus productos o como también los servicios a los clientes. Además de la banca móvil, existen otros canales igualmente relevantes, como las sucursales, la banca por Internet y la banca telefónica, que ofrecen utilidades similares.

Los enfoques conceptuales la banca móvil son:(Bermeo, et al, 2019), que, la banca móvil es la modalidad mediante la cual las aplicaciones móviles, que se caracterizan por ingresos a través de teléfonos celulares o dispositivos con conexión a Internet, ofrecen servicios financieros en diversas necesidades de los usuarios se

conoce como banca móvil. Dado que no se requiere Internet para ejecutar procesos bancarios vía la banca móvil, basta con que haya cobertura de operador, este concepto no es muy consistente.

La banca móvil es un servicio que brinda las instituciones financieras a clientes para realizar diversas transacciones bancarias en teléfonos celulares y tabletas (Vásquez y Santamaría, 2022). La banca móvil permite realizar transacciones financieras de forma remota utilizando dispositivos móviles como teléfonos inteligentes y tabletes e incluso relojes de alta tecnología (Rodríguez et al., 2023). La banca móvil servicio brindado por bancos y otras entidades financieras superando las limitaciones espaciales y temporales de la banca al permitir a los clientes realizar diversas transacciones financieras a través de dispositivos móviles (Vargas, 2021).

Las dimensiones del constructo banca móvil se basan en la teoría:

**Tiempos de espera** Llanos (2014) define los tiempos de espera como “el resultado que se aplicaría bajo varios escenarios del número de estaciones, el volumen de servicios y el tiempo medio de servicio” (p. 139).

**Ahorro de comisiones**, Según (Banco Mundial de la Mujer, 2008, pág. 48) señala: “Internet nos permite hacer negocios con los bancos desde casa, descargando los servicios que brindan en las sucursales tradicionales y ahorrando las comisiones correspondientes, y potencialmente ofreciendo mejores condiciones a los clientes”

**Diversificación de servicios**. Es una estrategia que crea nuevos segmentos de mercado, nuevos productos para una gama de beneficios y negocios a largo plazo. Estos productos tienen como objetivo reducir los riesgos asociados con la estabilidad de la marca, lo que les ayuda a crecer.

**Seguridad del sistema** (Avenía, 2017, pág. 7): "Se trata de minimizar el riesgo asociado a cierta información del sistema de forma no autorizada. Para ello, se deben evaluar los activos a proteger y en base a estas acciones correctivas eliminar los riesgos asociados"

Del mismo modo es oportuno abordar bases teóricas, relacionadas con la variable inclusión financiera o también conocida como bancarización de los ciudadanos, en este contexto se presentan teorías relevantes, mencionando la contribución de Bamberger (2014). La inclusión financiera se define como la posibilidad de acceder a un sistema financiero que fomente el progreso social y económico sostenible mediante la utilización de servicios financieros. (Sancho, 2018).

De igual modo, la inclusión financiera se manifiesta a través de las estrategias de gestión que implementan las instituciones financieras, con el propósito de habilitar a la población para que pueda acceder a productos y servicios financieros, con el propósito de viabilizar las necesidades de los clientes (Roa, 2015)

En el mismo contexto, Olloqui et al. (2015) aporta una definición destacada por inclusión financiera (IF), refiriéndola como " acceso por los servicios financieros formales en conformidad con regulaciones y directrices el cual fomentan la enseñanza financiera, ofrecen garantías de protección a los clientes y permiten hacia consumidores complacer las necesidades y perspectiva" (p.120)

De modo que, es necesario estudiar dichas dimensiones referido a la inclusión financiera porque, De acuerdo con Florez & Ricra (2020) la inclusión financiera tiene 3 dimensiones: (1) uso, (2) acceso y (3) calidad.

Según Sánchez (2019), la inclusión financiera se logra insertando a los usuarios al sistema financiero para que puedan utilizar y obtener servicios y/o productos que deben ofrecer tanto la calidad, así como la seguridad a fin de garantizar la buena calidad al cliente. Para ello, considere investigar y medir las siguientes dimensiones de la inclusión financiera (pág. 89).

La dimensión de uso, a través de la cual los usuarios utilizan el sistema financiero para realizar operaciones financieras, de acuerdo con Gómez et al. (2020) se refiere a los aspectos en que los usuarios utilizan diversas herramientas financieras con el propósito de llevar a cabo actividades económicas (p.125).

En relación a la dimensión acceso, el componente se refiere a la capacidad del usuario para emplear el sistema financiero y llevar a cabo transacciones financieras para satisfacer sus necesidades, según lo explica Roa (2015). Roa describe la expansión del sistema financiero implica la mejora en el acceso a los servicios financiero hacia áreas donde las circunstancias podrían dificultar su disponibilidad, teniendo en cuenta obstáculos como los costos de transacción, los requisitos y la distancia a los puntos de atención, que pueden limitar la accesibilidad a los servicios financieros.

La dimensión de calidad se conceptualiza a la capacidad de facilitar productos y servicios en función a los acuerdos establecidos entre las partes involucradas. De acuerdo con Jaramillo et al. (2019), los principios de inclusión financiera implican facilitar la apertura a cualquier producto/servicios de finanzas ofrecidos por las entidades financieras, cuyo objeto es la atención a los deseos de los clientes a los. Esto abarca tanto la comprensión como la capacidad de los clientes para emplear los productos/servicios que el sector financiero pone a disposición.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación realizada clasificada como estudio básico. Tal investigación se enfoca principalmente en ampliar los conocimientos que puedan tener las variables del estudio, en relación con eso, los resultados que se obtuvieron se incrementaron las percepciones que se tiene sobre la variable banca móvil y la variable inclusión financiera. Asimismo, se adquirió nuevos conocimientos acerca del uso de la banca móvil en una parte particular de la población adulta (CONCYTEC, 2018).

De enfoque cuantitativo, de acuerdo con la descripción Hernández y Mendoza (2018). Este enfoque recopilo información a través de un cuestionario, y se evaluaron las hipótesis planteadas utilizando métodos estadísticos en relación con las variables.

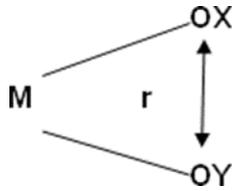
##### **Diseño de investigación**

Este estudio se caracteriza por seguir un enfoque no experimental, lo cual implica que no se llevaron a cabo cambios ni alteración ni modificación de las variables durante el estudio. Además, se trata de un diseño de corte transversal, ya que se trabaja únicamente con datos correspondientes a un único período de tiempo. Como mencionan Hernández et al. (2018), este enfoque no experimental permite asegurar que no se llevarán a cabo modificaciones en las variables que son objeto de análisis.

Dado el cual es necesario, el estudio fue descriptivo, lo que condujo a describir la relación con sus dimensiones. Fue entonces a nivel correlacional porque es necesario demostrar que las variables que se investigan ya están correlacionadas. Siguiendo las palabras de (Bernal, 2010) la correlación a nivel explicativo se define como el análisis o la investigación de la conexión que establece entre las variables o sus resultados.

## Figura 1

Esquema



Dónde:

M = muestra

OX = Banca móvil.

OY = Inclusión financiera.

r = relación.

### 3.2. Variables y operacionalización

Se procedió a la medición de las variables cuantitativas de la investigación; El primero la "banca móvil", y la segunda la "inclusión financiera". Estas variables se cuantificaron de acuerdo con la información que contienen. (Rodríguez, et al. 2021)

#### Variable 1: Banca móvil

##### Definición conceptual:

Bermeo et al. (2019), la banca móvil se define como la modalidad mediante la cual las aplicaciones móviles, que se caracterizan por ingresos a través de teléfonos celulares o dispositivos con conexión a Internet, proporcionan servicios financieros orientados atender las diversas necesidades de los clientes.

##### Definición operacional:

La banca móvil se analizó por medio de la identificación de sus dimensiones, así como los indicadores e instrumentos de investigación correspondientes. El instrumento de investigación utilizado en este estudio incluye las siguientes dimensiones que permitirán medir la variable de banca móvil:

- Tiempo de espera, el resultado que se obtendría al aplicar diversos escenarios de número de estaciones
- Ahorro de comisiones, es un cargo hecho al cliente que representa una porción del valor de la transacción.
- Diversificación de servicios, es una estrategia que encamina a nuevos sectores en el mercado.
- Seguridad del sistema, es minimizar los riesgos asociados de cierta información del sistema de forma no autorizada

Los indicadores de la variable banca móvil son:

- Tiempo de espera tendrá como indicadores a la rapidez, comodidad y la eficiencia.
- Ahorro de comisiones tendrá como indicadores a la rentabilidad, mejores tasas y capacidad de pago.
- Diversificación de servicios tendrá como indicadores adquisición de más productos, buena publicidad, desempeño óptimo.
- Seguridad de sistema tendrá como indicadores tranquilidad, actualizaciones constantes y filtros de seguridad.

## **Variable 2: Inclusión financiera**

### **Definición conceptual:**

La variable de inclusión financiera se define como la capacidad de acceder a un conjunto representativo de servicios financieros, los cuales deben caracterizarse por su calidad, precios accesibles y asequibles, y ser proporcionados de manera digna y conveniente. Esta definición es respaldada por las afirmaciones Araque Jaramillo et al. (2019)

### **Definición operacional:**

La variable inclusión financiera será evaluada empleando la herramienta diseñada, tal como lo señala Granados (2017) en su escala de medición de la inclusión financiera. Esta herramienta fue ajustado y personalizado por el analista para adecuarse a las particularidades del contexto de la investigación. El instrumento se

compone de las siguientes dimensiones, las cuales serán utilizadas para operacionalizar la variable de inclusión financiera.

- Acceso se conceptualiza la capacidad por usar servicios financieros oficialmente accesibles.
- Uso se define tales como la consistencia y el volumen de utilizar los servicios y productos financieros.
- Calidad se establecerá teniendo en cuenta las características de los productos y servicios financieros, las cuales se adaptarán de acuerdo a las exigencias expresadas por los clientes.

Los indicadores:

- El acceso se basará en lo siguiente indicadores: cajeros corresponsales, retiros, depósitos y créditos.
- El Uso tendrá como indicadores: cuentas, créditos formales, servicios y acceso a la información.
- La calidad de servicios será los siguientes indicadores: actualización, accesibilidad, datos seguros y confiables, por último, garantía.

### **Escala de medición.**

La medición de las variables se ejecutó aplicando una escala ordinal basada en los parámetros de Likert. Esta escala permitió asignar valores numéricos a las respuestas de los participantes, reflejando con cada afirmación o enunciado planteado en el instrumento del estudio.

## **3.3 Población muestra y muestreo**

### **Población**

Se argumentó que la población se percibe como un factor esencial en la definición de grupos que comparten una característica común. Estos grupos pueden ser finitos o infinitos y, en algunas oportunidades, se desconoce la cantidad total de recursos descubiertos (Ñaupas, et al 2018). Conforme a los datos del censo de 2017 realizado por el INEI, la población total en el distrito de Chiclayo se cifra en 270,496 habitantes. Además, según la información proporcionada por la Institución PAM en

2015, la población adulta en el rango de edades de 25 a 59 años abarca a 135,728 individuos, tanto hombres como mujeres. Por tanto, la población fue de 135,728 adultos en el grupo etario de 25 a 59 años de la ciudad de Chiclayo

- **Criterios de inclusión:**

Población adulta mayores de 25 a 59 años.

Población que cuenten con una cuenta bancaria

- **Criterios de exclusión:**

Población adulta mayores de 60 años

Población adulta menores de 24 años

### **Muestra**

De acuerdo con la explicación de Hernández y Mendoza (2018), la muestra se describe como una parte de la población que puede ser accesible y con la cual es posible llevar a cabo mediciones. Es importante que la muestra sea representativa, es decir, que esté conformada por integrantes seleccionados de la población que sean un reflejo de las características significativas de la población en su conjunto.

En este estudio, se utilizó una fórmula diseñada para poblaciones finitas, dado que se dispone de información exacta sobre el número de habitantes referido al grupo de edades de 25 a 59 años en Chiclayo. Sin embargo, al aplicar la fórmula, se consideró el resultado previamente mencionado, el cual indica que hay 135,728 habitantes en dicho rango de edad.

El porcentaje de la población que se examina, es decir, la muestra, es representativo y los siguientes factores se utilizan para calcular la muestra estadísticamente. Para ello se utilizó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

Dónde:

N: Población

Z: Nivel de confianza  
p: proporción de éxito  
q: proporción de fracaso  
e: margen de error

$$n = \frac{135\,728 (1.96)^2(0.5) (0.5)}{0.05^2(135\,728 - 1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$
$$n = 383$$

La muestra está compuesta por 383 personas adultas en la localidad de Chiclayo, con edades comprendidas entre los 25 – 59 años. El cálculo correcto de la muestra dio soporte estadístico, minimizando los posibles errores de cálculo, afirman (Rendón y Villasís, 2017)

### **Muestreo**

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), se empleó el aleatorio simple para la aplicación del cuestionario, Este enfoque aseguró que la información recopilada reflejará las mismas características que se encuentran en la población de estudio. Cada componente de la muestra tuvo la misma probabilidad de ser elegido. Se eligió al azar a clientes habituales de una entidad financiera en la localidad de Chiclayo.

### **Unidad de análisis:**

Se refiere al componente fundamental utilizado para obtener una mayor comprensión e información sobre la población que se está estudiando, lo cual es esencial realizar la investigación de manera efectiva. (Serna, 2019). Se consideró brindar información relevante en el desarrollo de esta investigación, en este caso en personas adultas de 25 a 59 años.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica: Análisis Documental**

En esta investigación, se empleó diversas fuentes de información que respaldaron el estudio, estas fuentes abarcaron estadísticas suministrados por INEI,

asimismo de artículos y estudios previos que guardaban relación con el tema en análisis. Estas fuentes resultaron esenciales para la formulación del marco teórico y otros aspectos de la investigación. Siguiendo las pautas establecidas (Arias & Covinos, 2021), las fuentes secundarias utilizadas se citaron al final del informe, siguiendo un orden alfabético y aplicando un estilo de referencia específico.

### **Técnica: Encuesta**

El método de recolección utilizado en esta investigación es estandarizado, con el propósito de recopilar información de una muestra que refleje de manera precisa a la población en su totalidad del estudio. Este método implica la aplicación de preguntas específicas que delimitan el alcance de la investigación (Cea, 2015). Se usó la encuesta como método a fin de recolectar datos y obtener información sobre el uso de la Banca Móvil en la población adulta de 25 a 59 años en la localidad de Chiclayo.

### **Instrumento: Cuestionario**

De acuerdo a Hernández et al. (2010), se refiere a una serie de indagaciones sobre una o más variables relacionadas con la medición. según Arias & Covinos (2021), este conocimiento debe ser confirmado en una especificación de diseño detallada, que debe incluir las dimensiones de las variables. En este estudio se elaboró dos cuestionarios, uno para diagnosticar la banca móvil que estuvo conformado por 20 ítems y otro para diagnosticar la inclusión financiera que estuvo conformado por 17 ítems. Para las respuestas de dichos cuestionarios se aplicó la escala de Likert; la banca móvil se utilizó como alternativas: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo/ en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1); asimismo, para la inclusión financiera se empleó como alternativas: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

### **Validez**

Se procedió a evaluar la validez de contenido siguiendo el enfoque Torres et al. (2018) se refiere al grado de adecuación del instrumento de investigación al universo del estudio. Para lograr esto, cada pregunta del instrumento en cada dimensión fue

sometida a una revisión por parte de expertos que confirmaron la validez del presente estudio. La documentación de esta validación se encuentra adjunta en forma de ficha de validación.

**Tabla 1**

*Validez por juicio de expertos*

Variables	Nº	Nombre y apellidos	Especialidad	Opinión
V1: Banca móvil	1	José Gerardo Saavedra Carrasco	Magister Administración	en Apto
V2: Inclusión financiera	2	Diego Alonso Vallejos Tello	Magister Administración	en Apto
	3	Andy Efraín Pisfil Nanfuñay	Licenciado Administración	en Apto

### **Confiabilidad**

En relación a la confiabilidad, esta se refiere al grado en el cual los resultados se mantienen consistentes al aplicar el instrumento varias veces a la misma persona o entidad, como lo indican Hernández, Fernández y Baptista en 2014.

Además, el Alfa de Cronbach es un estadístico empleado con el propósito de medir la confiabilidad de un cuestionario (Sánchez, 2018). En este contexto, se utilizó el criterio del coeficiente Alfa de Cronbach, tomando en cuenta una muestra 383 personas adultas en la ciudad de Chiclayo que ya se había definido en la muestra sujeta a estudio. A continuación, se presentaron los valores correspondientes:

**Tabla 2***Coeficientes de Alfa de Cronbach*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de Elementos	Nivel de consistencia
Banca móvil	0,951	20	Excelente
Inclusión financiera	0,912	17	Excelente

### 3.5. Procedimientos

Primero se realizó el estudio en el frontis de una empresa de finanzas en el distrito de Chiclayo vía esto, previa autorización se procedió a la aplicación de un cuestionario a los clientes que ingresaban o retiraban de una entidad financiera, se le realizó una encuesta presencial, como en otros clientes por adquisición de una base de datos se le envió un link para su desarrollo, así mismo se indica que el cuestionario estará debidamente validado por expertos.

En el contexto de este estudio, se utilizó una encuesta que abarco dimensiones de la banca móvil e inclusión financiera; utilizando esta técnica, se pudo recopilar datos de una muestra de 383 habitantes, el cual está conformada por adultos entre 25 – 59 años, (con consentimiento informado) con la finalidad de encontrar información relevante. Se creó una base de datos del cuestionario aplicado, luego se realizó el análisis del caso.

### 3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de datos se emplearon las aplicaciones informáticas Excel y SPSS con el fin de determinar las frecuencias relativas pertinentes. Mediante esta herramienta se generó un archivo para el trabajo y en primer lugar se hizo el análisis descriptivo, generando tablas que contribuyeron a una comprensión más amplia del estudio descriptivo, de igual manera se hizo un análisis inferencial el mismo que sirvió para la contrastación de la hipótesis general.

Con la información obtenida se continuo con la redacción, los resultados

obtenidos se utilizaron tanto para el análisis como para la interpretación, lo que facilitó la elaboración de la sección de discusión. Finalmente, se redactaron las conclusiones y recomendaciones basándose en los objetivos previamente establecidos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se respetaron los principios éticos en conformidad con los lineamientos vigentes de la Universidad Cesar Vallejo, Además, se aplicó el software Turnitin para evaluar el nivel de similitud y prevenir posibles casos de plagio, siguiendo las normas establecidas por la APA 7<sup>a</sup> edición para las citas, donde se cita al autor y se incluye el año de la investigación de manera adecuada en la introducción, antecedentes y marco teórico. Además, se sigue la normativa de la guía actual de la Universidad César Vallejo, asegurando la coherencia y cumplimiento de los estándares académicos establecidos por la institución, adicionalmente el estudio conto con el consentimiento informado de las personas a quienes se les realizo la encuesta con fines académicos.

## IV. RESULTADOS

### 1.1. Análisis descriptivo

En este apartado presentamos los resultados obtenidos, después de aplicar las encuestas de Banca móvil e inclusión financiera, a un total de 383 clientes del sector financiero a la población adulta de Chiclayo.

#### 4.1.1 Nivel de la banca móvil

**Tabla 3**

*Nivel de la banca móvil*

Variable / Dimensión	Nivel	f	%
Variable: Banca Móvil	Bajo	71	18,5%
	Medio	132	34,5%
	Alto	180	47,0%
D1: Tiempo de espera	Bajo	71	18,5%
	Medio	171	44,6%
	Alto	141	36,8%
D2: Ahorro de comisiones	Bajo	96	25,1%
	Medio	129	33,7%
	Alto	158	41,3%
D3: Diversificación de servicios	Bajo	85	22,2%
	Medio	133	34,7%
	Alto	165	43,1%
D4: Seguridad del sistema	Bajo	96	25,1%
	Medio	141	36,8%
	Alto	146	38,1%

*Nota:* Información recolectada en la población adulta de Chiclayo (22-59 años).

#### **Interpretación:**

La banca móvil fue percibida por la población adulta de Chiclayo (22-59 años) en nivel alto (47.0%). Asimismo, las dimensiones de la banca móvil fueron percibidas como sigue: tiempo de espera en nivel medio (44.6%), ahorro de comisiones en nivel alto

(41.3%), diversificación de servicio en nivel alto (43.1%) y seguridad del sistema en nivel alto (36.8%).

#### 4.1.2 Nivel de la inclusión financiera

**Tabla 4**

*Nivel de la inclusión financiera*

Variable / Dimensión	Nivel	f	%
Variable: Inclusión financiera	Bajo	71	18,5%
	Medio	151	39,4%
	Alto	161	42,0%
D1: Acceso	Bajo	77	20,1%
	Medio	152	39,7%
	Alto	154	40,2%
D2: Uso	Bajo	71	18,5%
	Medio	132	34,5%
	Alto	180	47,0%
D3: Calidad	Bajo	71	18,5%
	Medio	157	41,0%
	Alto	155	40,5%

*Nota:* Información recolectada en la población adulta de Chiclayo (22-59 años).

#### **Interpretación:**

La inclusión financiera fue percibida por la población adulta de Chiclayo (22-59 años) en nivel alto (42.0%). Asimismo, las dimensiones de la inclusión financiera fueron percibidas como sigue: acceso en nivel alto (40.2%), uso en nivel alto (47.0%), y calidad en nivel medio (41.0%).

## 1.2. Análisis inferencial

### 4.2.1. Determinación del impacto de la banca móvil en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023

#### Nivel de significancia

Regla de decisión:

Sig. < 0,05 se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

Sig. > 0,05 se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$

#### Prueba de hipótesis general

##### Contratación de hipótesis general

$H_0$ : La banca móvil no impacta positiva y significativamente en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023

$H_1$ : La banca móvil impacta positiva y significativamente en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023

**Tabla 5**

*Correlación de banca móvil e inclusión financiera*

			Banca móvil	Inclusión financiera
Rho de Spearman	Banca móvil	Coeficiente	1	0.994**
		Sig.		0
		N	383	383
	Inclusión financiera	Coeficiente	0.994**	1
		Sig.	0	
		N	383	383

## Análisis:

Decisión: Sig. = 0.000 < 0.05 entonces se determinó aceptar la hipótesis alterna planteada; afirmando que, la banca móvil impacta positiva y significativamente en la inclusión financiera, además usando el Rho de Spearman se encontró que si existe correlación cuyo valor es 0.994 lo cual indica una correlación positiva muy fuerte de banca móvil e inclusión financiera.

### 4.2.2. Determinación del impacto de la banca móvil en la dimensión uso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023.

#### Prueba de hipótesis específica 1

##### Hipótesis estadística.

H<sub>0</sub>: La banca móvil no impacta positiva y significativamente en la dimensión uso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023.

H<sub>1</sub>: La banca móvil impacta positiva y significativamente en la dimensión uso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023

**Tabla 6**

*Prueba de hipótesis específica 1*

		Banca móvil	Dimensión uso
Rho de Spearman	Coeficiente	1.000	0.989**
	Banca móvil		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	383	383
Dimensión Uso	Coeficiente	0.989**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	383	383

### **Análisis:**

Decisión: Sig. = 0.000 < 0.05 entonces se determinó aceptar la hipótesis alterna planteada; afirmando que, la banca móvil impacta positiva y significativamente en la dimensión uso de la inclusión financiera, además usando el Rho de Spearman se encontró que si existe correlación cuyo valor es 0.989 lo cual indica una correlación positiva muy fuerte entre banca móvil y el uso.

### **4.2.3. Determinación del impacto de la banca móvil en la dimensión acceso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023.**

#### **Prueba de hipótesis específica 2**

#### **Hipótesis estadística.**

H<sub>0</sub>: La banca móvil no impacta positiva y significativamente la dimensión acceso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023.

H<sub>1</sub>: La banca móvil impacta positiva y significativamente la dimensión acceso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023

**Tabla 7**

*Prueba de hipótesis específica 2*

			Banca móvil	Acceso
Rho de Spearman	Banca móvil	Coeficiente	1.000	0.992**
		Sig.	.	0.000
		N	383	383
	Acceso	Coeficiente	0.992**	1.000
		Sig.	0.000	.
		N	383	383

### **Análisis:**

Decisión: Sig. = 0.000 < 0.05 entonces se determinó aceptar la hipótesis alterna planteada; afirmando que, la banca móvil impacta positiva y significativamente en la dimensión acceso de la inclusión financiera, además usando el Rho de Spearman se

encontró que si existe correlación cuyo valor es 0.992 lo cual indica una correlación positiva muy fuerte entre banca móvil y acceso.

#### 4.2.4. Determinación del impacto de la banca móvil en la dimensión calidad de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023

##### Prueba de hipótesis específica 3

##### Hipótesis estadística.

H<sub>0</sub>: La banca móvil no impacta positiva y significativamente la dimensión calidad de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023.

H<sub>1</sub>: La banca móvil impacta positiva y significativamente la dimensión calidad de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023.

**Tabla 8**

*Prueba de hipótesis específica 3*

			Banca móvil	Calidad
Rho de Spearman	Banca móvil	Coeficiente	1.000	0.967**
		Sig.	.	0.000
		N	383	383
	Calidad	Coeficiente	0.967**	1.000
		Sig.	0.000	.
		N	383	383

##### Análisis:

Decisión: Sig. = 0.000 < 0.05 entonces se determinó aceptar la hipótesis alterna planteada; afirmando que, la banca móvil impacta positiva y significativamente en la dimensión calidad de la inclusión financiera de la población adulta de la ciudad de Chiclayo, además usando el Rho de Spearman se encontró que si existe correlación cuyo valor es 0.967 lo cual indica una correlación positiva muy fuerte de banca móvil y calidad.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo específico uno que se estableció, fue conocer el nivel de la banca móvil en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023. Esto tomando como referencia el aporte de Bermeo et al. (2019) quienes definieron la banca móvil (dinero electrónico, dinero móvil) como la modalidad mediante la cual las aplicaciones móviles, que se caracterizan por ingresos a través de teléfonos celulares o dispositivos con conexión a Internet, proporcionan servicios financieros con el propósito de atender las diversas necesidades de los usuarios.

Analizados los datos recopilados, se encontró que la banca móvil fue percibida por la población adulta de Chiclayo (22-59 años) en nivel alto (47.0%). Asimismo, las dimensiones de la banca móvil fueron percibidas como sigue: tiempo de espera en nivel medio (44.6%), ahorro de comisiones en nivel alto (41.3%), diversificación de servicio en nivel alto (43.1%) y seguridad del sistema en nivel alto (36.8%). Esto muestra que si aún la población adulta no usa al 100% las aplicaciones de dinero móvil en sus dispositivos celulares por lo que existe un potencial en ese aspecto. Este resultado coincide con el de Pacheco (2019) quien encontró que la banca móvil tuvo un nivel alto según el 73.2% de clientes informantes en una institución financiera estatal en Lima.

Con esto se evidencia la importancia de promover el uso de la banca móvil en la población adulta, además, la banca móvil ofrece a los clientes beneficios como ahorro de tiempo y una variedad de soluciones financieras instantáneas.

El segundo objetivo específico que se estableció fue analizar el nivel de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023. Esto tomando como referencia el aporte de Araque et al. (2019) quien indicó que la inclusión financiera definida como la capacidad de acceder a un conjunto representativo de servicios financieros, los cuales deben caracterizarse por su calidad, precios accesibles y asequibles, y ser proporcionados de manera digna y conveniente. Esta definición es respaldada por las afirmaciones.

Después de analizar la información recopilada, se encontró que la inclusión financiera fue percibida por la población adulta de Chiclayo (22-59 años) en nivel alto (42.0%). Asimismo, las dimensiones de la inclusión financiera fueron percibidas como sigue: acceso en nivel alto (40.2%), uso en nivel alto (47.0%), y calidad en nivel medio (41.0%). Esto muestra que aún existe un buen porcentaje de la población que no accede al sistema financiero por lo que se deberían crear mecanismos para que puedan ser incluidos como parte activa del sistema financiero. Este resultado coincide con el de Villarreal (2019) quien encontró que la inclusión financiera tuvo un nivel alto según el 82% en los clientes de las entidades financieras supervisadas por la SBS de Lima.

Con esto se evidencia la necesidad de promover la inclusión financiera en el sector más marginado de la población adulta en Chiclayo; puesto que la inclusión financiera potencia el crecimiento económico y el mejoramiento nacional, es importante promover la inclusión financiera a través de políticas basadas en el análisis de los factores influyentes en la inclusión financiera.

El tercer objetivo específico que se estableció fue determinar el impacto de la banca móvil en la dimensión uso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023. Esto tomando como referencia el aporte de Bermeo et al. (2019) quienes definieron la banca móvil (dinero electrónico, dinero móvil) como la modalidad mediante la cual las aplicaciones móviles, que se caracterizan por ingresos a través de teléfonos celulares o dispositivos con conexión a Internet, proporcionan servicios financieros con el propósito de atender las diversas necesidades de los usuarios. Así también, respecto a la dimensión uso de la inclusión financiera, según Gómez et al. (2020) se refiere a los aspectos en que los usuarios utilizan diversas herramientas financieras con el propósito de llevar a cabo actividades económicas.

Después de analizar la información recopilada, se encontró que la banca móvil tiene un impacto positivo muy fuerte en la dimensión uso de la inclusión financiera ( $Rho= 0.989$ ). Esto muestra que si las entidades financieras implementaran más mecanismos de banca móvil o dinero electrónico (como Yape, Plin, Agora, etc.) como

parte de su estrategia de bancarización de la población esto tendría un impacto significativo en el uso de los mismos. Este resultado coincide con el de García y Soto (2022) quien encontró que el dinero móvil tiene un impacto positivo moderado en la dimensión uso de la inclusión financiera en los habitantes de los distritos de Lima Norte ( $Rho = 0.508$ ).

Con esto se evidencia que promover el uso de la banca móvil no solo es fundamental para las instituciones financieras que desean mantener su base de clientes existente, sino que también amplía la posibilidad de bancarizar a los que todavía no están incluidos en el sistema financiero. Mantener y aumentar el uso y la adopción de servicios de banca móvil es un objetivo de las instituciones financieras, pero la falta de conocimiento de los consumidores sobre el uso de estos servicios y sus beneficios actualmente es un obstáculo importante.

El cuarto objetivo específico que se estableció fue determinar el impacto de la banca móvil en la dimensión acceso de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo, 2023. Esto tomando como referencia el aporte de Vásquez y Santamaría (2022) quienes definieron la banca móvil un servicio brindado por instituciones financieras a clientes para realizar diversas transacciones bancarias en dispositivos móviles como teléfonos inteligentes y tabletas. Así también, respecto a la dimensión acceso de la inclusión financiera, el componente se refiere a la capacidad del usuario para emplear el sistema financiero y llevar a cabo transacciones financieras para satisfacer sus necesidades, según lo explica Roa (2015) quien afirma que la expansión del sistema financiero implica la mejora en el acceso a los servicios financiero hacia áreas donde las circunstancias podrían dificultar su disponibilidad, teniendo en cuenta obstáculos como los costos de transacción, los requisitos y la distancia a los puntos de atención, que pueden limitar la accesibilidad a los servicios financieros.

Después de analizar la información recopilada, se encontró que la banca móvil tiene un impacto positivo muy fuerte en la dimensión acceso de la inclusión financiera ( $Rho= 0.992$ ). Esto muestra que en la medida que la banca móvil se expanda y la

internet también sea un medio que llegue a más personas, el acceso también a estos mecanismos de transacciones financieras se va a masificar. Este resultado coincide con el de Pacheco (2019) quien encontró que la banca móvil tiene un impacto positivo moderado en la dimensión intensidad de uso de la bancarización de los clientes en una institución financiera estatal en Lima ( $Rho = 0.243$ ).

Con esto se evidencia que actualmente se cuenta con una gran oportunidad para el desarrollo de la banca móvil, aprovechando la masiva presencia de dispositivos móviles, la cual tiene una cobertura mayor que el actual acceso al sistema financiero, sobre todo de las poblaciones marginadas, aprovechando el actual desarrollo de la tecnología de comunicaciones móviles en el país. En la medida que se masifique la banca móvil en las zonas más alejadas y más peruanos puedan acceder a la tecnológica esto generará un impacto positivo en la inclusión financiera de la población.

El quinto objetivo específico que se estableció fue determinar el impacto de la banca móvil en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo, 2023. Esto tomando como referencia el aporte de Vargas (2021) quien indicó que la banca móvil es un servicio proporcionado por bancos u otras entidades financieras que supera las limitaciones espaciales y temporales de la banca al permitir a los clientes realizar diversas transacciones financieras a través de dispositivos móviles. Así también, respecto a la dimensión calidad de la inclusión financiera, se conceptualiza como la capacidad de facilitar productos y servicios en función a los acuerdos establecidos entre las partes involucradas. De acuerdo con Jaramillo et al. (2019), los principios de inclusión financiera implican facilitar el acceso a los productos/servicios financieros ofrecidos por las instituciones pertinentes con el objetivo de atender las necesidades de los usuarios. Esto abarca tanto la comprensión como la capacidad de los usuarios para acceder y emplear los productos/servicios que el sector financiero pone a disposición.

Después de analizar la información recopilada, se encontró que la banca móvil tiene un impacto positivo muy fuerte en la dimensión calidad de la inclusión financiera

(Rho= 0.967). Esto muestra que en la medida que la banca móvil incorpore servicios y productos de alta calidad esto tendrá un impacto positivo en la calidad percibida por los usuarios. Este resultado coincide con el de Villarreal (2019) quien encontró que el dinero móvil tiene un impacto positivo muy fuerte en la dimensión calidad de la inclusión financiera en los clientes de las entidades financieras de Lima (Rho = 0.940).

Con esto se evidencia que una combinación de funcionalidad superior, mejor experiencia de usuario, accesibilidad y el soporte que ofrece a los clientes con los servicios que desean utilizar, en el contexto de una seguridad y privacidad superiores impactarán en la percepción de la calidad de los usuarios con respecto a la banca móvil.

Finalmente, el objetivo general que se estableció fue Determinar el impacto de la banca móvil en la dimensión calidad de la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo 2023. Esto tomando como referencia el aporte de Rodríguez et al. (2023) quienes indicaron que la banca móvil es un servicio proporcionado por bancos y otras instituciones financieras que permite realizar transacciones financieras de forma remota utilizando dispositivos móviles como teléfonos inteligentes, tabletas e incluso relojes de alta tecnología. Así también, respecto a la inclusión financiera, Jaramillo et al. (2019) la definieron como la capacidad de acceder a un conjunto representativo de servicios financieros, los cuales deben caracterizarse por su calidad, precios accesibles y asequibles, y ser proporcionados de manera digna y conveniente.

Después de analizar la información recopilada, se encontró que la banca móvil tiene un impacto positivo muy fuerte en la dimensión calidad de la inclusión financiera (Rho= 0.994). Esto muestra que en la medida que la banca móvil incorpore servicios y productos de alta calidad esto tendrá un impacto positivo en la inclusión financiera de la población. Este resultado coincide con el de Vargas (2021) quien encontró que la banca móvil tiene un impacto positivo muy fuerte en la inclusión financiera en el Perú ( $r = 0.982$ ). Asimismo, este resultado coincide con el de Gomez y Ylla (2022) quienes encontraron que la banca móvil tiene un impacto positivo considerable en los pobladores de Arequipa (Rho = 0.622).

Con esto se evidencia que La banca móvil es uno de los mayores impulsores de la inclusión financiera en el Perú. Esto ha sido posible gracias a una penetración masiva de teléfonos móviles y acceso a Internet.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó el impacto de la banca móvil en la inclusión financiera en la población adulta, el cual presenta una relación positiva muy fuerte ( $Rho = 0.994$ ), en ese sentido, a mayor desarrollo de los productos/servicios financieros con la banca móvil, se estará promoviendo una mayor inclusión financiera, permitiendo una mayor inclusión y aceptación de los nuevos avances electrónicos y tecnológicos.
2. Se evaluó el nivel de la banca móvil en la población adulta, demostrando que el 47.0% de la población adulta percibió un nivel alto; 34.5% en nivel medio y 18.5% en nivel bajo, esto muestra que si aún la población adulta no usa al 100% las aplicaciones de dinero móvil en sus dispositivos celulares por lo que existe un potencial en ese aspecto.
3. Se analizó el nivel de la inclusión financiera en la población adulta, demostrando que fue percibida con un nivel alto con el 42.0%, 39,4% en nivel medio y 18,5% en nivel bajo, esto muestra que aún existe un buen porcentaje de la población que no accede al sistema financiero por lo que se deberían crear mecanismos para que puedan ser incluidos como parte activa del sistema financiero.
4. Se determinó el impacto de la banca móvil en la dimensión uso de la inclusión financiera, el cual presenta una relación positiva muy fuerte ( $Rho = 0.989$ ), esto muestra que si las entidades financieras implementaran más mecanismos de banca móvil o dinero electrónico (como Yape, Plin, Agora, etc.) como parte de su estrategia de bancarización de la población esto tendría un impacto significativo en el uso de los mismos.
5. Se evaluó el impacto de la banca móvil en la dimensión acceso de la inclusión financiera en la población adulta, el cual presenta una relación positiva muy fuerte ( $Rho = 0.992$ ). Esto muestra que en la medida que la banca móvil se expanda y el internet también sea un medio que llegue a más personas, el acceso también a

estos mecanismos de transacciones financieras se va a masificar.

6. Se analizó el impacto de la banca móvil en la dimensión calidad de la inclusión financiera en la población adulta, el cual presenta una relación positiva muy fuerte ( $Rho = 0.967$ ). Esto muestra que en la medida que la banca móvil incorpore servicios y productos de alta calidad esto tendrá un impacto positivo en la calidad percibida por los usuarios.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Las entidades financieras deberían aperturar de modo inmediato una cuenta de ahorros como un primer paso hacia una mayor inclusión financiera de la población adulta de Chiclayo, esto permitirá a las personas ahorrar dinero, y enviar y recibir pagos, y acceder a otros servicios financieros como préstamos, tarjetas de crédito, etc. Las personas al tener acceso a una cuenta de ahorros automáticamente tendrán acceso a la banca móvil a través de los teléfonos inteligentes.
2. Se recomienda a las entidades financieras aplicar estrategias de marketing comunicacional para educar a los usuarios sobre las características y beneficios de los servicios de banca móvil, con el propósito de aumentar el uso de servicios de banca móvil que se ve obstaculizado por la falta de conocimiento de los clientes sobre estos servicios y sus beneficios.
3. Las instituciones financieras deberían crear mecanismos para que la población que aún no accede puedan ser incluidos como parte activa del sistema financiero. Asimismo, garantizar una oferta adecuada de servicios financieros para satisfacer las necesidades del cliente y fortalecer la inclusión financiera.
4. Eliminar los obstáculos de configuración de la banca móvil en los teléfonos inteligente, algunas instituciones financieras exigen que el cliente primero inicie sesión en la banca web y habiliten la banca móvil en esa configuración antes de usar la aplicación en sus celulares. Permitir que los clientes se registren directamente desde su teléfono garantiza un proceso de configuración sencillo.
5. La innovación es clave para que las instituciones financieras brinden los servicios que el cliente desea. Por eso es importante implementar una solución de banca móvil que ofrezca seguridad, disponibilidad y personalización.
6. Se recomienda continuar los estudios de inclusión financiera y banca móvil en una población cuyo rango es 18 a 25 años ya que son los que más usan la banca móvil y conocer el desempeño de los fintech.

## REFERENCIAS

- Acosta, G. (2019). *Responsabilidad social empresarial: inclusión financiera en el sistema bancario privado ecuatoriano*. Visión de futuro. Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082019000100004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082019000100004&lng=es&tlng=es).
- Alcívar Villao, J. L., & Franco Nieto, J. A. (2016). *Análisis del uso de la banca electrónica en personas mayores a 40 años en la ciudad Guayaquil : caso estudio página web y app móvil*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5570/1/T-UCSG-PRE-ESPCIM-151.pdf>
- Ames Guzman, G. (2018). *Las fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017)*. Lima: Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10000>
- Anaya, A. R., Buelvas, J. A., & Romero, Y. (2020). *Pobreza e inclusión financiera en el municipio de Montería*. Montería-Colombia: ciencias sociales. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7384410.pdf>
- Angulo, M., & Vasquez, I. (2019). ARAUJO, N. M. A., & CASTILLO, I. V. (2019). *PERCEPCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES Y JUBILADOS SOBRE LA BANCA VIRTUAL QUE HAN IMPLEMENTADO LAS ENTIDADES FINANCIERAS, EN CALI*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE, Cali.
- Arteaga, V., & Choquehuanca, N. (2017). *Los factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa metropolitana - 2016*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2574>
- Avenía, C. (2017). *Fundamentos de seguridad informática*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326424171.pdf>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=t%20ipos+de+investigacion.pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjFqfE6JrvAhVhH7kGHaxRBJYQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q&f=false>

- Banco Mundial de la Mujer. (abril de 2008). Manual de educación financiera. Obtenido de [https://clasica.gref.org/nuevo/documentacion/manual\\_educacion\\_financiera.pdf](https://clasica.gref.org/nuevo/documentacion/manual_educacion_financiera.pdf)
- Benjumea , A. M. (2016). Los retos de la banca móvil en la inclusión financiera en Colombia. *Maestría en Administración - MBA (tesis)* . Obtenido de <http://hdl.handle.net/10784/9087>
- Bermeo, M., Valencia, A., Duque, B., Garcés, L., & Luna, T. (2019). *Fatores de uso dos meios de pagamento móveis em millennials e centennials*. Semestre económico.
- Boitano, G., & Abanto, D. (05 de Diciembre de 2020). Challenges of financial inclusion policies in Peru. *Finanzas y Política Económica*, 89-117. doi:<https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v12.n1.2020.3177>
- Caldentey, E. P., & Titelman, D. (2014). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Obtenido de [www.cepal.org/es/suscripciones](http://www.cepal.org/es/suscripciones)
- Carballo , I., & Nogare , F. (2019). *Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú (Fintech and Financial Inclusion: The Cases of Mexico, Chile, and Peru)*. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3518912](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3518912)
- Carballo, I., & Bartolini, M. (2020). Pagos digitales para la inclusión financiera de poblaciones vulnerables en Argentina: un estudio empírico en comerciantes del Barrio Padre Carlos Múgica. *Económica; vol. 66*.
- Chen, W., & Yuan, X. (2021). Inclusión financiera en China: una visión general. *Frente. Autobús. Res. China*. Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s11782-021-00098-6>
- Coloma Santos, S. G. (2018). *Banca digital y su aplicación en el sistema bancario ecuatoriano*. Quito: Quito.
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, Singer, D., & Ansar, S. (2018). *La base de datos Global Findex 2017: Medición de la inclusión financiera y la revolución fintech*. Banco Mundial.
- Fernández, S., Llanes, C., López, C., & Rojas, C. (2014). Financial inclusion and the

- role of mobile banking in Colombia: developments and potential. . *BBVA Research. Working Paper.*
- Fuentes Suarez, M. (2022). *INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL EN EL SISTEMA BOLIVIANO PERIODO 2015-2021.* Bolivia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/123456789/32198>
- García, E., y Soto, L. (2022). *Dinero móvil y su impacto en la inclusión financiera en los residentes de los distritos de Lima Norte en el 2021* [Tesis pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/667550>
- Gaxiola Laso, S. R., Mata Mata, L., & Valenzuela Reyes, P. R. (2020). *Análisis de la inclusión financiera: oportunidades para el desarrollo del sector financiero mexicano.* Panorama económico (Ciudad de México).
- Granados De La Vega, J. (2017). *Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión financiera en la Región Junin–el caso del Banco de la Nación Macro Región III Huancayo.*
- León, L., & Pérez , S. (2018). Adopción de plataformas bancarias en línea en adultos mayores de 50 años. *Maestría en Dirección de Marketing.* Bogota.
- Lizarzaburu Sandoval, F. A. (2022). *La banca móvil de los clientes del Banco de Crédito del Perú, distrito de San Isidro 2020.* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte], Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/32539>
- Llaque Facho, N. I., & Piñin Morocho, D. A. (2020). *Aplicación de un modelo de aceptación de comercio electrónico en la ciudad de Chiclayo.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Mejía, D., & Azar, M. (2021). *Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina.* Obtenido de <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1755>
- Nieves, M., & Zapata Huertas, M. (2022). *Uso de Billeteras Digitales en la generación de adultos mayores de Lima Metropolitana.* Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/22999>
- Núñez Gonzáles, M. A., & Sifuentes Barrientos, D. R. (2019). *Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú.* Tesis.

- Orazi, S., Martínez, L., & Vigier, H. (2019). *La inclusión financiera en América Latina y Europa*. Ensayos de Economía. Obtenido de <https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425>
- Pacheco, F. (2019). *Impacto de la banca móvil en el proceso de bancarización para una entidad financiera estatal en Lima Norte en el 2017* [Tesis pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/24716>
- Perez, A. J. (2022). *La banca digital y su influencia en el desarrollo de inclusión financiera en el sector bancario en el Perú, 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/31236>
- Prior, F., & Santomá, J. (2008). . La banca móvil como catalizadora de la bancarización de los pobres: modelos de negocio y desafíos regulatorios. *IESE Business School-Universidad de Navarra*, 1-36.
- Ríos Obregón, M. (2020). *Inclusión financiera, remesas y desarrollo, un análisis regional*. Tijuana: [Tesis de maestría, El colegio de la Frontera del Norte]. Obtenido de <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2020/10/TESIS-Rios-Obreg%C3%B3n-Martha-Alicia-MDR.pdf>
- Rodríguez, A., Rodríguez, M., Reyes, P., y Ortega, J. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(102), 855-871. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890883>
- Rodriguez Tineo, D. (2019). *Los servicios financieros digitales del Banco de la Nación*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3727>
- Salas, S. C. (2021). *Los factores de éxito y la inclusión financiera en el Banco de la Nación – Macro región V Arequipa, 2021*. Arequipa.
- Trivelli, C., & Caballero, E. (2018). *¿Cerrando brechas?: las estrategias nacionales de inclusión financiera en América Latina y el Caribe*. Lima: Instituto de estudios peruanos.
- Vargas, A. H. (2021). *La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú*. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>
- Vásquez, F., y Santamaría, H. (2022). Servicio al cliente y creación de valor: un estudio

en el contexto del uso del servicio de banca móvil. *Uniandes Episteme. Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación.*, 9(2), 217-230.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8477234.pdf>

- Vásquez Valdivia, K. G., & Zegarra Zegarra, M. A. (2022). *Estudio de la inclusión financiera y su influencia en los créditos y depósitos del sistema financiero en el Perú 2016 – 2020*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11890>
- Villarreal, N. (2019). *Dinero electrónico y su incidencia en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima – 2019* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68708>
- Yamakawa, P., Guerrero, C., & Rees, G. (2013). Factores que influyen en la utilización de los servicios de banca móvil en el Perú. *Universidad y Empresa*, 131-149.
- Zaga, F. A. (2022). *Los Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú*. Lima: Newman Business Review, 8(1).
- Zamalloa Llerena, J. C. (2017). *Inclusión financiera en Perú: desarrollo bajo una perspectiva multidimensional*. San Miguel. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9400>

## ANEXOS

*Anexo 1. Matriz Operacionalización de la variable banca móvil*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Banca móvil	banca móvil es el medio por el cual los aplicativos móviles, que se caracterizan por el ingreso a través de celulares o dispositivos con conexión a Internet, ofrecen servicios financieros para las distintas necesidades de los usuarios. Bermeo et al. (2019),	La variable de la banca móvil se medirá identificando las dimensiones a su vez indicadores e instrumentos de investigación.	Tiempo de espera	- Rapidez. - Comodidad. - eficiencia.	Ordinal
			Ahorro de comisiones	- rentabilidad, - mejores tasas - capacidad de pago.	Ordinal
			Diversificación de servicios	- adquisición de más productos. - Buena publicidad. - Desempeño optimo.	Ordinal
			Seguridad del sistema	- tranquilidad, -filtros de seguridad. -actualizaciones constante	Ordinal

*Matriz Operacionalización de la variable inclusión financiera*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Inclusión financiera	Allen, F., Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Martinez, M. (2016) La inclusión financiera es el uso, calidad y acceso de servicios financieros que dispone la población y las empresas; estos recursos proporcionan un mejor entorno para el desarrollo económico y beneficios para el ahorro y consumo.	La variable inclusión financiera se medirá identificando las dimensiones a su vez indicadores e instrumentos de investigación	Acceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cajeros corresponsales.</li> <li>- Retiros.</li> <li>- Depósitos.</li> <li>- Créditos.</li> </ul>	Ordinal
			Uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuentas.</li> <li>- créditos formales.</li> <li>- Servicios.</li> <li>- Acceso a la información.</li> </ul>	Ordinal
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Datos seguros y confiables</li> <li>- Garantía</li> </ul>	Ordinal

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de banca móvil

#### Instrucciones:

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la Escuela de Administración del programa SUBE de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título “La banca móvil y su impacto en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo, 2023”,. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo manteniendo mi anonimato.

#### Datos de identificación:

Edad:

Género:

Marque con una (X) según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Reducir tiempos de espera	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que el uso de la banca móvil permite realizar sus operaciones bancarias más rápido?					
2	¿Considera el uso de la banca móvil una opción más cómoda para realizar sus operaciones bancarias?					

3	¿Encuentra usted una mejora en el estilo de vida el uso de la banca móvil?					
4	¿Encuentra eficiente el servicio de la banca móvil?					
5	¿Obtiene toda la información de sus productos bancarios más rápido por la banca móvil?					
<b>N°</b>	<b>Ahorro de comisiones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿Considera usted que el uso de la banca móvil le permite ahorrar en comisiones?					
7	¿Aceptaría un producto en la banca móvil teniendo en cuenta que por ese medio le ofrecen una mejor tasa?					
8	¿Acepta realizar operaciones de tipo de cambio sabiendo que por la banca móvil tiene tipo de cambio preferencial?					
9	¿Ve usted más rentable el uso de la banca móvil?					
<b>N°</b>	<b>Diversificación de productos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿Cree usted necesaria la creación de más aplicativos bancarios?					
11	¿Le parece atractiva la propuesta de la banca móvil?					
12	¿Está conforme con el desempeño de la banca móvil?					
13	¿Tiene usted conocimiento de todos los productos de banca móvil vigente por la entidad?					
14	¿Aceptaría tener más de un aplicativo bancario en su celular?					
15	¿Estaría de acuerdo que una entidad bancaria innove nuevas tecnologías constantemente?					
16	¿Considera usted que la actualización de tecnologías ayuda a mejorar el servicio?					
<b>N°</b>	<b>Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Le genera tranquilidad realizar sus operaciones por la banca móvil?					

18	¿Le parece suficiente los filtros de seguridad de la banca móvil?					
19	¿Tiene siempre actualizado sus datos?					
20	¿Está de acuerdo con el uso de tokens para confirmar sus operaciones?					

## Cuestionario de Inclusión financiera

### Instrucciones:

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la Escuela de Administración del programa SUBE de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título “La banca móvil y su impacto en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo, 2023”,. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo manteniendo mi anonimato.

### Datos de identificación:

Edad:

Género:

Marque con una (X) según la siguiente escala

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Acceso	1	2	3	4	5
1	¿Suele emplear cajeros corresponsales de otras entidades financieras?					
2	¿Hace uso de las distintas gamas de servicios que ofrece el cajero corresponsal?					
3	¿Realiza frecuentemente retiro de efectivo en entidades bancarias?					
4	¿Realiza depósitos bancarios en entidades financieras?					

5	¿Busca depositar su dinero en una entidad financiera para generar rentabilidad?					
6	¿Cuándo requiere un crédito va a una entidad financiera?					
<b>N°</b>	<b>Uso</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Hace uso de sus cuentas bancarias para realizar transacciones?					
8	¿Considera que los créditos otorgados por las entidades financieras se ajustan a su capacidad de endeudamiento?					
9	¿Hace uso de los servicios (operaciones, transacciones, depósitos, retiros, etc.) de las entidades bancarias?					
10	¿Suele aceptar pagar comisiones al usar los servicios bancarios?					
11	¿Recibe información adecuada respecto a las operaciones bancarias que realiza?					
12	¿Considera suficiente la información que encuentra en las páginas web de la entidad bancaria?					
13	¿Con su cuenta abierta accede a productos financieros?					
<b>N°</b>	<b>Calidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Considera usted que la empresa cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre sus transacciones?					
15	¿Considera usted que la calidad financiera de la empresa es adecuada para generar altos niveles accesibilidad?					
16	¿Considera usted que la empresa mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes?					
17	¿Considera que las personas que optan por el servicio de dinero electrónico cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera?					

### Anexo 3. Validación de instrumento por expertos (docentes)

#### Evaluación por juicio de expertos: Validación de expertos 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La banca móvil y su impacto en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo, 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

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Saavedra Carrasco José Gerardo	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional de Jaén	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autores:</b>	Berrios Chaname Adriano y Chambergo Cueva, Carmen Janeth
<b>Procedencia:</b>	De los autores
<b>Administración:</b>	Semipresencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	5 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Entidades Bancarias, Chiclayo.
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 20 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 12 indicadores y 17 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. **Soporte teórico**

- **Variable 1:** Banca móvil  
banca móvil es el medio por el cual los aplicativos móviles, que se caracterizan por el ingreso a través de celulares o dispositivos con conexión a Internet, ofrecen servicios financieros para las distintas necesidades de los usuarios. Bermeo et al. (2019)
- **Variable 2:** Inclusión financiera  
La inclusión financiera es el uso, calidad y acceso de servicios financieros que dispone la población y las empresas; estos recursos proporcionan un mejor entorno para el desarrollo económico y beneficios para el ahorro y consumo. Allen, F., Demircuc-Kunt, A., Klapper, L., & Martinez, M. (2018)

Variable	Dimensiones	Definición
Banca móvil	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiempo de espera.</li> <li>2. Ahorro de comisiones.</li> <li>3. Diversificación de servicios.</li> <li>4. Seguridad de sistema.</li> </ol>	banca móvil es el medio por el cual los aplicativos móviles, que se caracterizan por el ingreso a través de celulares o dispositivos con conexión a Internet, ofrecen servicios financieros para las distintas necesidades de los usuarios. Bermeo et al. (2019)
Inclusión financiera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso</li> <li>2. Uso</li> <li>3. Calidad</li> </ol>	La inclusión financiera es el uso, calidad y acceso de servicios financieros que dispone la población y las empresas; estos recursos proporcionan un mejor entorno para el desarrollo económico y beneficios para el ahorro y consumo (Demircuc-Kunt, Klapper, Singer, & Ansar, 2018)

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario del proyecto "La banca móvil y su impacto en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo, 2023". elaborado por Berrios Chaname Adriano y Chambergó Cueva, Carmen Janeth el año 2023 De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la	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.

dimensión o indicador que está midiendo.	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.
<b>RELEVANCIA</b> 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:** Banca móvil

- Primera dimensión: Tiempo de espera

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que el uso de la banca móvil permite realizar sus operaciones bancarias más rápido?</li> <li>• ¿Obtiene toda la información de sus productos bancarios más rápido por la banca móvil?</li> </ul>	4	4	4	
Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera el uso de la banca móvil una opción más cómoda para realizar sus operaciones bancarias?</li> </ul>	4	4	4	

eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Encuentra usted una mejora en el estilo de vida el uso de la banca móvil?</li> <li>• ¿Encuentra eficiente el servicio de la banca móvil?</li> </ul>	4	4	4	
------------	---	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Ahorro de comisiones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que el uso de la banca móvil le permite ahorrar en comisiones?</li> </ul>	4	4	4	
Mejores tasas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Aceptaría un producto en la banca móvil teniendo en cuenta que por ese medio le ofrecen una mejor tasa?</li> </ul>	4	4	4	
Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Acepta realizar operaciones de tipo de cambio sabiendo que por la banca móvil tiene tipo de cambio preferencial?</li> <li>• ¿Acepta realizar operaciones de tipo de cambio sabiendo que por la banca móvil tiene tipo de cambio preferencial?</li> </ul>	4	4	4	

- tercera dimensión: Diversificación de servicios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adquisición de más productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted necesaria la creación de más aplicativos bancarios?</li> <li>• ¿Le parece atractiva la propuesta de la banca móvil?</li> <li>• ¿Aceptaría tener más de un aplicativo bancario en su celular?</li> </ul>	4	4	4	
Buena publicidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Estaría de acuerdo que una entidad bancaria innove nuevas tecnologías constantemente?</li> <li>• ¿Considera usted que la actualización de tecnologías ayuda a mejorar el servicio?</li> </ul>	4	4	4	

Desempeño optimo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Está conforme con el desempeño de la banca móvil?</li> <li>• ¿Tiene usted conocimiento de todos los productos de banca móvil vigente por la entidad?</li> </ul>	4	4	4	
---------------------	---	---	---	---	--

- cuarta dimensión: Seguridad del sistema

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tranquilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Le genera tranquilidad realizar sus operaciones por la banca móvil?</li> </ul>	4	4	4	
Filtros de seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Le parece suficiente los filtros de seguridad de la banca móvil?</li> </ul>	4	4	4	
Actualizaciones constantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Tiene siempre actualizado sus datos?</li> <li>• ¿Está de acuerdo con el uso de tokens para confirmar sus operaciones?</li> </ul>	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Inclusión Financiera

- Primera dimensión: Acceso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cajeros corresponsales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Suele emplear cajeros corresponsales de otras entidades financieras?</li> <li>• ¿Hace uso de las distintas gamas de servicios que ofrece el cajero corresponsal?</li> </ul>	4	4	4	
Retiros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Realiza frecuentemente retiro de efectivo en entidades bancarias?</li> </ul>	4	4	4	
Depósitos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Realiza depósitos bancarios en entidades financieras?</li> <li>• ¿Busca depositar su dinero en una entidad financiera para generar rentabilidad?</li> </ul>	4	4	4	

Créditos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuándo requiere un crédito va a una entidad financiera?</li> </ul>	4	4	4	
-----------	--	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Uso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Hace uso de sus cuentas bancarias para realizar transacciones?</li> <li>¿Con su cuenta abierta accede a productos financieros?</li> </ul>	4	4	4	
créditos formales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera que los créditos otorgados por las entidades financieras se ajustan a su capacidad de endeudamiento?</li> </ul>	4	4	4	
Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Hace uso de los servicios (operaciones, transacciones, depósitos, retiros, etc.) de las entidades bancarias?</li> <li>¿Suele aceptar pagar comisiones al usar los servicios bancarios?</li> </ul>	4	4	4	
Acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Recibe información adecuada respecto a las operaciones bancarias que realiza?</li> <li>¿Considera suficiente la información que encuentra en las páginas web de la entidad bancaria?</li> </ul>	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actualización	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que la empresa cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre sus transacciones?</li> </ul>	4	4	4	

Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que la calidad financiera de la empresa es adecuada para generar altos niveles accesibilidad?</li> </ul>	4	4	4	
Datos seguros y confiables	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que la empresa mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes?</li> </ul>	4	4	4	
Garantía	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera que las personas que optan por el servicio de dinero electrónico cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera?</li> </ul>	4	4	4	



.....  
Mg. Saavedra Carrasco José Gerardo  
DNI N° 16796035

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.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SAAVEDRA CARRASCO, JOSE GERARDO DNI 16796035	<b>INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA</b>  <b>Fecha de diploma: 19/02/2004</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <b>PERU</b>
SAAVEDRA CARRASCO, JOSE GERARDO DNI 16796035	<b>BACHILLER EN INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA</b>  <b>Fecha de diploma: 03/08/2000</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <b>PERU</b>
SAAVEDRA CARRASCO, JOSE GERARDO DNI 16796035	<b>MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS</b>  <b>Fecha de diploma: 25/10/17</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 19/02/2011 Fecha egreso: 13/07/2013	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <b>PERU</b>
SAAVEDRA CARRASCO, JOSE GERARDO DNI 16796035	<b>DOCTOR EN EDUCACIÓN</b>  <b>Fecha de diploma: 13/12/21</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/07/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
SAAVEDRA CARRASCO, JOSE GERARDO DNI 16796035	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN</b>  <b>Fecha de diploma: 21/02/22</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 31/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>

## Evaluación por juicio de expertos: Validación de expertos 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La banca móvil y su impacto en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo, 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

<b>Nombre del juez:</b>	Diego Alonso Vallejos Tello	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educativa ( )	Organizacional ( x )
<b>Institución donde labora:</b>	VITAPRO S.A	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 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
Autores:	Berrios Chaname Adriano y Chambergo Cueva, Carmen Janeth
Procedencia:	De los autores
Administración:	Semipresencial
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidades Bancarias, Chiclayo.

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <p>La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p> <p>La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 12 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p>
----------------	--

#### 4. **Soporte teórico**

- **Variable 1:** Banca móvil  
banca móvil es el medio por el cual los aplicativos móviles, que se caracterizan por el ingreso a través de celulares o dispositivos con conexión a Internet, ofrecen servicios financieros para las distintas necesidades de los usuarios. Bermeo et al. (2019)
- **Variable 2:** Inclusión financiera  
La inclusión financiera es el uso, calidad y acceso de servicios financieros que dispone la población y las empresas; estos recursos proporcionan un mejor entorno para el desarrollo económico y beneficios para el ahorro y consumo. Allen, F., Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Martinez, M. (2018)

Variable	Dimensiones	Definición
Banca móvil	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiempo de espera.</li> <li>2. Ahorro de comisiones.</li> <li>3. Diversificación de servicios.</li> <li>4. Seguridad de sistema.</li> </ol>	banca móvil es el medio por el cual los aplicativos móviles, que se caracterizan por el ingreso a través de celulares o dispositivos con conexión a Internet, ofrecen servicios financieros para las distintas necesidades de los usuarios. Bermeo et al. (2019)
Inclusión financiera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso</li> <li>2. Uso</li> <li>3. Calidad</li> </ol>	La inclusión financiera es el uso, calidad y acceso de servicios financieros que dispone la población y las empresas; estos recursos proporcionan un mejor entorno para el desarrollo económico y beneficios para el ahorro y consumo (Demirguc-Kunt, Klapper, Singer, & Ansar, 2018)

#### 5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario del proyecto “La banca móvil y su impacto en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo, 2023”. elaborado por Berrios Chaname Adriano y Chambergó Cueva, Carmen Janeth el año 2023 De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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:** Banca móvil

- Primera dimensión: Tiempo de espera

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que el uso de la banca móvil permite realizar sus operaciones bancarias más rápido?</li> <li>• ¿Obtiene toda la información de sus productos bancarios más rápido por la banca móvil?</li> </ul>	4	4	4	

Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera el uso de la banca móvil una opción más cómoda para realizar sus operaciones bancarias?</li> </ul>	4	4	4	
eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Encuentra usted una mejora en el estilo de vida el uso de la banca móvil?</li> <li>¿Encuentra eficiente el servicio de la banca móvil?</li> </ul>	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ahorro de comisiones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que el uso de la banca móvil le permite ahorrar en comisiones?</li> </ul>	4	4	4	
Mejores tasas	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Aceptaría un producto en la banca móvil teniendo en cuenta que por ese medio le ofrecen una mejor tasa?</li> </ul>	4	4	4	
Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Acepta realizar operaciones de tipo de cambio sabiendo que por la banca móvil tiene tipo de cambio preferencial?</li> <li>¿Acepta realizar operaciones de tipo de cambio sabiendo que por la banca móvil tiene tipo de cambio preferencial?</li> </ul>	4	4	4	

- tercera dimensión: Diversificación de servicios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adquisición de más productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree usted necesaria la creación de más aplicativos bancarios?</li> <li>¿Le parece atractiva la propuesta de la banca móvil?</li> <li>¿Aceptaría tener más de un aplicativo bancario en su celular?</li> </ul>	4	4	4	

Buena publicidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Estaría de acuerdo que una entidad bancaria innove nuevas tecnologías constantemente?</li> <li>¿Considera usted que la actualización de tecnologías ayuda a mejorar el servicio?</li> </ul>	4	4	4	
Desempeño óptimo	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Está conforme con el desempeño de la banca móvil?</li> <li>¿Tiene usted conocimiento de todos los productos de banca móvil vigente por la entidad?</li> </ul>	4	4	4	

- cuarta dimensión: Seguridad del sistema

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tranquilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Le genera tranquilidad realizar sus operaciones por la banca móvil?</li> </ul>	4	4	4	
Filtros de seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Le parece suficiente los filtros de seguridad de la banca móvil?</li> </ul>	4	4	4	
Actualizaciones constantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Tiene siempre actualizado sus datos?</li> <li>¿Está de acuerdo con el uso de tokens para confirmar sus operaciones?</li> </ul>	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Inclusión Financiera

- Primera dimensión: Acceso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cajeros corresponsales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Suele emplear cajeros corresponsales de otras entidades financieras?</li> <li>¿Hace uso de las distintas gamas de servicios que ofrece el cajero corresponsal?</li> </ul>	4	4	4	
Retiros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Realiza frecuentemente retiro de efectivo en entidades bancarias?</li> </ul>	4	4	4	

Depósitos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Realiza depósitos bancarios en entidades financieras?</li> <li>¿Busca depositar su dinero en una entidad financiera para generar rentabilidad?</li> </ul>	4	4	4	
Créditos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuándo requiere un crédito va a una entidad financiera?</li> </ul>	4	4	4	

- Segunda dimensión: Uso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Hace uso de sus cuentas bancarias para realizar transacciones?</li> <li>¿Con su cuenta abierta accede a productos financieros?</li> </ul>	4	4	4	
créditos formales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera que los créditos otorgados por las entidades financieras se ajustan a su capacidad de endeudamiento?</li> </ul>	4	4	4	
Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Hace uso de los servicios (operaciones, transacciones, depósitos, retiros, etc.) de las entidades bancarias?</li> <li>¿Suele aceptar pagar comisiones al usar los servicios bancarios?</li> </ul>	4	4	4	
Acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Recibe información adecuada respecto a las operaciones bancarias que realiza?</li> <li>¿Considera suficiente la información que encuentra en las páginas web de la entidad bancaria?</li> </ul>	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Actualización	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que la empresa cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre sus transacciones?</li> </ul>	4	4	4	
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que la calidad financiera de la empresa es adecuada para generar altos niveles accesibilidad?</li> </ul>	4	4	4	
Datos seguros y confiables	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que la empresa mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes?</li> </ul>	4	4	4	
Garantía	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera que las personas que optan por el servicio de dinero electrónico cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera?</li> </ul>	4	4	4	

  
 evaluador  
 NI 44882930

.....  
 Mg. Diego Alonso Vallejos Tello  
 DNI N° 44882930



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VALLEJOS TELLO, DIEGO ALONSO DNI 44882930	<b>BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL</b>  Fecha de diploma: 24/09/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
VALLEJOS TELLO, DIEGO ALONSO DNI 44882930	<b>INGENIERO INDUSTRIAL</b>  Fecha de diploma: 24/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
VALLEJOS TELLO, DIEGO ALONSO DNI 44882930	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN</b>  Fecha de diploma: 20/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/04/2016 Fecha egreso: 22/10/2019	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>

### Evaluación por juicio de expertos: Validación de expertos 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La banca móvil y su impacto en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo, 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

<b>Nombre del juez:</b>	Andy Efrain Pisfil Nanfuñay	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>		
<b>Institución donde labora:</b>	VITAPRO S.A	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X )	Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 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
Autores:	Berrios Chaname Adriano y Chambergo Cueva, Carmen Janeth
Procedencia:	De los autores
Administración:	Semipresencial
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidades Bancarias, Chiclayo.

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <p>La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p> <p>La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 12 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p>
----------------	--

#### 4. **Soporte teórico**

- **Variable 1:** Banca móvil  
banca móvil es el medio por el cual los aplicativos móviles, que se caracterizan por el ingreso a través de celulares o dispositivos con conexión a Internet, ofrecen servicios financieros para las distintas necesidades de los usuarios. Bermeo et al. (2019)
- **Variable 2:** Inclusión financiera  
La inclusión financiera es el uso, calidad y acceso de servicios financieros que dispone la población y las empresas; estos recursos proporcionan un mejor entorno para el desarrollo económico y beneficios para el ahorro y consumo. Allen, F., Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Martinez, M. (2018)

Variable	Dimensiones	Definición
Banca móvil	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiempo de espera.</li> <li>2. Ahorro de comisiones.</li> <li>3. Diversificación de servicios.</li> <li>4. Seguridad de sistema.</li> </ol>	banca móvil es el medio por el cual los aplicativos móviles, que se caracterizan por el ingreso a través de celulares o dispositivos con conexión a Internet, ofrecen servicios financieros para las distintas necesidades de los usuarios. Bermeo et al. (2019)
Inclusión financiera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso</li> <li>2. Uso</li> <li>3. Calidad</li> </ol>	La inclusión financiera es el uso, calidad y acceso de servicios financieros que dispone la población y las empresas; estos recursos proporcionan un mejor entorno para el desarrollo económico y beneficios para el ahorro y consumo (Demirguc-Kunt, Klapper, Singer, & Ansar, 2018)

#### 5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario del proyecto “La banca móvil y su impacto en la inclusión financiera en la población adulta de la ciudad de Chiclayo, 2023”. elaborado por Berrios Chaname Adriano y Chambergó Cueva, Carmen Janeth el año 2023 De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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:** Banca móvil

- Primera dimensión: Tiempo de espera

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que el uso de la banca móvil permite realizar sus operaciones bancarias más rápido?</li> <li>• ¿Obtiene toda la información de sus productos bancarios más rápido por la banca móvil?</li> </ul>	4	4	4	

Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera el uso de la banca móvil una opción más cómoda para realizar sus operaciones bancarias?</li> </ul>	4	4	4	
eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Encuentra usted una mejora en el estilo de vida el uso de la banca móvil?</li> <li>¿Encuentra eficiente el servicio de la banca móvil?</li> </ul>	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ahorro de comisiones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que el uso de la banca móvil le permite ahorrar en comisiones?</li> </ul>	4	4	4	
Mejores tasas	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Aceptaría un producto en la banca móvil teniendo en cuenta que por ese medio le ofrecen una mejor tasa?</li> </ul>	4	4	4	
Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Acepta realizar operaciones de tipo de cambio sabiendo que por la banca móvil tiene tipo de cambio preferencial?</li> <li>¿Acepta realizar operaciones de tipo de cambio sabiendo que por la banca móvil tiene tipo de cambio preferencial?</li> </ul>	4	4	4	

- tercera dimensión: Diversificación de servicios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adquisición de más productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree usted necesaria la creación de más aplicativos bancarios?</li> <li>¿Le parece atractiva la propuesta de la banca móvil?</li> <li>¿Aceptaría tener más de un aplicativo bancario en su celular?</li> </ul>	4	4	4	

Buena publicidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Estaría de acuerdo que una entidad bancaria innove nuevas tecnologías constantemente?</li> <li>¿Considera usted que la actualización de tecnologías ayuda a mejorar el servicio?</li> </ul>	4	4	4	
Desempeño óptimo	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Está conforme con el desempeño de la banca móvil?</li> <li>¿Tiene usted conocimiento de todos los productos de banca móvil vigente por la entidad?</li> </ul>	4	4	4	

- cuarta dimensión: Seguridad del sistema

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tranquilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Le genera tranquilidad realizar sus operaciones por la banca móvil?</li> </ul>	4	4	4	
Filtros de seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Le parece suficiente los filtros de seguridad de la banca móvil?</li> </ul>	4	4	4	
Actualizaciones constantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Tiene siempre actualizado sus datos?</li> <li>¿Está de acuerdo con el uso de tokens para confirmar sus operaciones?</li> </ul>	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Inclusión Financiera

- Primera dimensión: Acceso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cajeros corresponsales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Suele emplear cajeros corresponsales de otras entidades financieras?</li> <li>¿Hace uso de las distintas gamas de servicios que ofrece el cajero corresponsal?</li> </ul>	4	4	4	
Retiros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Realiza frecuentemente retiro de efectivo en entidades bancarias?</li> </ul>	4	4	4	

Depósitos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Realiza depósitos bancarios en entidades financieras?</li> <li>• ¿Busca depositar su dinero en una entidad financiera para generar rentabilidad?</li> </ul>	4	4	4	
Créditos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuándo requiere un crédito va a una entidad financiera?</li> </ul>	4	4	4	

- Segunda dimensión: Uso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Hace uso de sus cuentas bancarias para realizar transacciones?</li> <li>• ¿Con su cuenta abierta accede a productos financieros?</li> </ul>	4	4	4	
créditos formales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera que los créditos otorgados por las entidades financieras se ajustan a su capacidad de endeudamiento?</li> </ul>	4	4	4	
Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Hace uso de los servicios (operaciones, transacciones, depósitos, retiros, etc.) de las entidades bancarias?</li> <li>• ¿Suele aceptar pagar comisiones al usar los servicios bancarios?</li> </ul>	4	4	4	
Acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Recibe información adecuada respecto a las operaciones bancarias que realiza?</li> <li>• ¿Considera suficiente la información que encuentra en las páginas web de la entidad bancaria?</li> </ul>	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Actualización	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que la empresa cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre sus transacciones?</li> </ul>	4	4	4	
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que la calidad financiera de la empresa es adecuada para generar altos niveles accesibilidad?</li> </ul>	4	4	4	
Datos seguros y confiables	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera usted que la empresa mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes?</li> </ul>	4	4	4	
Garantía	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera que las personas que optan por el servicio de dinero electrónico cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera?</li> </ul>	4	4	4	



Lic. Andy Efrain Pisfil Nanfuñay  
DNI N° 73147760



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PISFIL NANFUÑAY, ANDY EFRAIN DNI 73147760	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b>  <b>Fecha de diploma:</b> 19/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/08/2011 Fecha egreso: 25/06/2016	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
PISFIL NANFUÑAY, ANDY EFRAIN DNI 73147760	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN</b>  <b>Fecha de diploma:</b> 11/02/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
PISFIL NANFUÑAY, ANDY EFRAIN DNI 73147760	<b>BACHILLER EN SOCIOLOGÍA</b>  <b>Fecha de diploma:</b> 12/04/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 27/08/2012 Fecha egreso: 22/04/2022	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>

Anexo 4. *Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos de la variable banca móvil*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.951	20

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Cree usted que el uso de la banca móvil permite realizar sus operaciones bancarias más rápido?	73.71	158.913	.637	.949
2. ¿Considera el uso de la banca móvil una opción más cómoda para realizar sus operaciones bancarias?	73.75	157.226	.630	.949
3. ¿Encuentra usted una mejora en el estilo de vida el uso de la banca móvil?	73.70	153.803	.722	.948
4. ¿Encuentra eficiente el servicio de la banca móvil?	73.78	155.212	.703	.948
5. ¿Obtiene toda la información de sus productos bancarios más rápido por la banca móvil?	73.81	156.300	.646	.949
6. ¿Considera usted que el uso de la banca móvil le permite ahorrar en comisiones?	73.78	154.730	.681	.948
7. ¿Aceptaría un producto en la banca móvil teniendo en cuenta que por ese medio le ofrecen una mejor tasa?	73.97	153.745	.686	.948
8. ¿Acepta realizar operaciones de tipo de cambio sabiendo que por la banca móvil tiene tipo de cambio preferencial?	73.97	155.949	.606	.949
9. ¿Ve usted más rentable el uso de la banca móvil?	73.79	154.022	.752	.947
10. ¿Cree usted necesaria la creación de más aplicativos bancarios?	73.85	153.143	.752	.947
11. ¿Le parece atractiva la propuesta de la banca móvil?	73.80	153.058	.792	.947
12. ¿Está conforme con el desempeño de la banca móvil?	73.87	153.624	.781	.947
13. ¿Tiene usted conocimiento de todos los productos de banca móvil vigente por la entidad?	74.05	154.068	.637	.949
14. ¿Aceptaría tener más de un aplicativo bancario en su celular?	73.97	153.834	.665	.948
15. ¿Estaría de acuerdo que una entidad bancaria innove nuevas tecnologías constantemente?	73.80	155.639	.682	.948
16. ¿Considera usted que la actualización de tecnologías ayuda a mejorar el servicio?	73.74	155.341	.701	.948
17. ¿Le genera tranquilidad realizar sus operaciones por la banca móvil?	73.97	152.530	.711	.948
18. ¿Le parece suficiente los filtros de seguridad de la banca móvil?	74.12	152.771	.674	.948
19. ¿Tiene siempre actualizado sus datos?	73.90	152.982	.738	.947
20. ¿Está de acuerdo con el uso de tokens para confirmar sus operaciones?	73.73	159.005	.494	.951

*Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos de la variable inclusión financiera*

**Estadísticas de fiabilidad**

	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	.912	17		
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Suele emplear cajeros corresponsales de otras entidades financieras?	54.49	82.319	.533	.908
2. ¿Hace uso de las distintas gamas de servicios que ofrece el cajero corresponsal?	54.53	82.045	.525	.908
3. ¿Realiza frecuentemente retiro de efectivo en entidades bancarias?	54.41	81.463	.574	.907
4. ¿Realiza depósitos bancarios en entidades financieras?	54.42	79.621	.663	.904
5. ¿Busca depositar su dinero en una entidad financiera para generar rentabilidad?	54.50	80.272	.602	.906
6. ¿Cuándo requiere un crédito va a una entidad financiera?	54.24	84.148	.367	.913
7. ¿Hace uso de sus cuentas bancarias para realizar transacciones?	54.33	80.186	.622	.905
8. ¿Considera que los créditos otorgados por las entidades financieras se ajustan a su capacidad de endeudamiento?	54.43	81.999	.553	.907
9. ¿Hace uso de los servicios (operaciones, transacciones, depósitos, retiros, etc.) de las entidades bancarias?	54.39	80.583	.620	.905
10. ¿Suele aceptar pagar comisiones al usar los servicios bancarios?	54.39	80.583	.620	.905
11. ¿Recibe información adecuada respecto a las operaciones bancarias que realiza?	54.45	77.772	.679	.904
12. ¿Considera suficiente la información que encuentra en las páginas web de la entidad bancaria?	54.33	80.231	.628	.905
13. ¿Con su cuenta abierta accede a productos financieros?	54.34	81.131	.607	.906
14. ¿Considera usted que la empresa cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre sus transacciones?	54.44	78.676	.672	.904
15. ¿Considera usted que la calidad financiera de la empresa es adecuada para generar altos niveles accesibilidad?	54.33	82.069	.617	.906
16. ¿Considera usted que la empresa mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes?	54.34	82.860	.550	.908
17. ¿Considera que las personas que optan por el servicio de dinero electrónico cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera?	54.46	82.008	.545	.908