



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Dinero electrónico y su incidencia en la inclusión
financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima –
2019”**

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

AUTORA:

Villarreal Villachica, Naysha Ruth (ORCID: 0000-0002-6019-8296)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, por darme seres extraordinarios que me acompañan en mi vida.

Dedico este trabajo a mi familia los seres más importantes de mi vida, que han hecho posible con su amor, apoyo e inteligencia surgir y concluir una de las metas propuestas en mi vida, para formarme como profesional y ser humano.

Agradecimiento

A Dios Padre por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, merecen reconocimiento en especial mi padre y mi madre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado.

A mis docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional.

Índice

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice general	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	viii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	26
2.1. Tipo y diseño de investigación	26
2.1.1. Enfoque.	26
2.1.2. Tipo.	26
2.1.3. Nivel.	26
2.1.4. Diseño.....	26
2.1.5. Corte.	27
2.2. Operacionalización de variables	27
2.2.1. Cuadro de Operacionalización.	29
2.3. Población, muestra y muestreo	30
2.3.1. Población.....	30
2.3.2. Muestra.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 30	
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.	30
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	31
2.4.3. Validez.	33
2.4.4. Confiabilidad.....	35
2.5. Métodos de análisis de datos	38

2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	40
3.1. Resultados descriptivos	40
3.2. Contrastación de hipótesis.....	82
IV. DISCUSIÓN	¡Error! Marcador no definido.
V. CONCLUSIONES	94
VI. RECOMENDACIONES	96
IV. Referencias	98
ANEXOS.....	101

Índice de tablas

Tabla 1. Escala de Likert para el cálculo ordinal de la variable X.....	28
Tabla 2. Escala de Likert para el cálculo ordinal de la variable Y.....	28
Tabla 3. “Dinero electrónico y su incidencia en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima – 2019”.....	29
Tabla 4. Calificación y puntuación del cuestionario.....	32
Tabla 5. Calificación y puntuación del cuestionario.....	33
Tabla 6. Juicio de expertos.....	35
Tabla 7. Rangos de fiabilidad del alfa de Cronbach.....	37
Tabla 8. Medición de los ítems de la variable dinero electrónico.....	37
Tabla 9. Medición de los ítems de la variable inclusión financiera.....	38
Tabla 10. Considera usted que el dinero electrónico como medio de pago contribuye a la inclusión financiera.....	40
Tabla 11. Considera usted que el dinero electrónico usado en transferencias bancarias es segura y confiable.....	41
Tabla 12. Considera usted que el dinero electrónico como medio de pago protege tus datos frente a la inclusión financiera.....	42
Tabla 13. Considera usted que mediante las tarjetas prepago garantizan las operaciones del dinero electrónico.....	43
Tabla 14. Considera usted que las trasferencias monetarias brindadas por la empresa son las adecuadas para el cliente.....	44
Tabla 15. Existe información suficiente sobre los procedimientos establecidos para acceder a dinero electrónico.....	45
Tabla 16. Los emisores de dinero electrónico promocionan los canales de acceso que obtienen mediante la inclusión financiera.....	46
Tabla 17. Los emisores de dinero electrónico brindan facilidades de accesibilidad en cuanto a la inclusión financiera.....	47
Tabla 18. Los canales de accesibilidad al dinero electrónico son suficientes empleando la inclusión financiera.....	48
Tabla 19. Considera que las plataformas digitales para la accesibilidad al dinero electrónico frente a la inclusión financiera son los adecuados.....	49
Tabla 20. Considera que las plataformas digitales contribuyen a un uso masivo del dinero electrónico frente a la inclusión financiera.....	50
Tabla 21. Considera usted que los agentes que brindan accesibilidad al dinero electrónico mediante inclusión financiera son suficientes.....	51

Tabla 22. Considera usted que las personas tienen facilidad de acceso al dinero electrónico	52
Tabla 23. Considera usted que las personas tienen facilidad de acceso al dinero electrónico. ...	53
Tabla 24. Considera que la capacidad de acceso que brinda la empresa en cuanto al uso de los monederos electrónicos es la adecuada para los clientes.	54
Tabla 25. Considera que los trabajadores conocen la existencia de plataformas digitales que facilitan el acceso del dinero electrónico.	55
Tabla 26. Considera que la plataforma digital con sus constantes actualizaciones mejora el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financiera.	56
Tabla 27. Las personas son usuarios frecuentes del dinero electrónico logrando inclusión financiera.....	57
Tabla 28. Los dispositivos electrónicos facilitan el uso del dinero electrónico en la inclusión financiera.....	58
Tabla 29. Considera usted que el número de agentes que convierten dinero efectivo en dinero electrónico son los adecuados	59
Tabla 30. Considera usted que el uso de dispositivos electrónicos facilita la realización de transacciones monetarias.....	60
Tabla 31. Considera usted que el número de comercios que aceptan dinero electrónico motivan su uso mediante la inclusión financiera.	61
Tabla 32. Considera usted que la empresa proporciona cultura de información sobre los beneficios que brinda el uso del dinero electrónico	62
Tabla 33. Considera usted que es necesario contar con conocimientos financieros para acceder al uso de los medios de pagos digitales.....	63
Tabla 34. Considera usted que la educación financiera del cliente mejora debido a la información sobre uso del dinero electrónico brindada por la empresa.	64
Tabla 35. Las personas acceden al dinero electrónico porque constantemente se ajustan a sus necesidades.....	65
Tabla 36. Considera usted que la empresa cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre sus transacciones monetarias.....	66
Tabla 37. Considera usted que la calidad financiera de la empresa es adecuada para generar altos niveles accesibilidad a los monederos electrónicos.	67
Tabla 38. Considera usted que la empresa mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes	68
Tabla 39. Las personas que optan por el servicio de dinero electrónico cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera	69
Tabla 40. Considera usted que los contratos para el uso de dinero electrónico que se realiza a los clientes son los adecuados.....	70

Tabla 41. Prueba de hipótesis Dinero Electrónico e Inclusión Financiera.....	82
Tabla 42. Prueba de hipótesis Dinero Electrónico y Acceso	83
Tabla 43. Prueba de hipótesis Dinero Electrónico y Uso.....	84
Tabla 44. Prueba de hipótesis Dinero Electrónico y Calidad.....	85
Tabla 45. Análisis de fiabilidad de ítems por ítems de la variable: Dinero Electrónico.	86
Tabla 46. Análisis de fiabilidad de ítems por ítems de la variable: Inclusión Financiera.....	88

Índice de figuras

Figura 1. Considera usted que el dinero electrónico como medio de pago contribuye a la inclusión financiera.....	40
Figura 2. Considera usted que el dinero electrónico usado en transferencias bancarias es segura y confiable.....	41
Figura 3. Considera usted que el dinero electrónico como medio de pago protege tus datos frente a la inclusión financiera.	42
Figura 4. Considera usted que mediante las tarjetas prepago garantizan las operaciones del dinero electrónico.....	43
Figura 5. Considera usted que las trasferencias monetarias brindadas por la empresa son las adecuadas para el cliente.....	44
Figura 6. Existe información suficiente sobre los procedimientos establecidos para acceder a dinero electrónico.....	45
Figura 7. Los emisores de dinero electrónico promocionan los canales de acceso que obtienen mediante la inclusión financiera.....	46
Figura 8. Los emisores de dinero electrónico brindan facilidades de accesibilidad en cuanto a la inclusión financiera	47
Figura 9. Los canales de accesibilidad al dinero electrónico son suficientes empleando la inclusión financiera.....	48
Figura 10. Considera que las plataformas digitales para la accesibilidad al dinero electrónico frente a la inclusión financiera son los adecuados.	49
Figura 11. Considera que las plataformas digitales contribuyen a un uso masivo del dinero electrónico frente a la inclusión financiera..	50
Figura 12. Considera usted que los agentes que brindan accesibilidad al dinero electrónico mediante inclusión financiera son suficientes.....	51
Figura 13. Considera usted que las personas tienen facilidad de acceso al dinero electrónico... ..	52
Figura 14. Considera usted que las personas tienen facilidad de acceso al dinero electrónico logrando inclusión financiera.....	53
Figura 15. Considera que la capacidad de acceso que brinda la empresa en cuanto al uso de los monederos electrónicos es la adecuada para los clientes	54
Figura 16. Considera que los trabajadores conocen la existencia de plataformas digitales que facilitan el acceso del dinero electrónico	55
Figura 17. Considera que la plataforma digital con sus constantes actualizaciones mejora el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financiera	56

Figura 18. Las personas son usuarios frecuentes del dinero electrónico logrando inclusión financiera.....	57
Figura 19. Los dispositivos electrónicos facilitan el uso del dinero electrónico en la inclusión financiera.....	58
Figura 20. Considera usted que el número de agentes que convierten dinero efectivo en dinero electrónico son los adecuados	59
Figura 21. Considera usted que el uso de dispositivos electrónicos facilita la realización de transacciones monetarias.....	60
Figura 22. Considera usted que el número de comercios que aceptan dinero electrónico motivan su uso mediante la inclusión financiera	61
Figura 23. Considera usted que la empresa proporciona cultura de información sobre los beneficios que brinda el uso del dinero electrónico	62
Figura 24. Considera usted que es necesario contar con conocimientos financieros para acceder al uso de los medios de pagos digitales.....	63
Figura 25. Considera usted que la educación financiera del cliente mejora debido a la información sobre uso del dinero electrónico brindada por la empresa	64
Figura 26. Las personas acceden al dinero electrónico porque constantemente se ajustan a sus necesidades.....	65
Figura 27. Considera usted que la empresa cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre sus transacciones monetarias.....	66
Figura 28. Considera usted que la calidad financiera de la empresa es adecuada para generar altos niveles accesibilidad a los monederos electrónicos	67
Figura 29. Considera usted que la empresa mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes.....	68
Figura 30. Las personas que optan por el servicio de dinero electrónico cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera	69
Figura 31. Considera usted que los contratos para el uso de dinero electrónico que se realiza a los clientes son los adecuados.....	70

Resumen

La tesis titulada: Dinero electrónico y su incidencia en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima – 2019, Básica fue el tipo de investigación, también llamada pura, descriptivo fue el nivel de investigación, el método científico fue el método de estudio empleado, en otras palabras, el investigador reflexiona de forma razonada, ejecutando el método deductivo , a fin de contestar a los problemas trazados y posee como vital soporte, la aplicación de la herramienta de recopilación de datos, utilizándose en una población establecida, se usó como muestra debido a ser pequeña, de modo que no empleamos la formula estadística. Se elabora un cuestionario para la recolección de la información, con el fin medir la variable dependiente y otro para medir la variable independiente después se utiliza el instrumento con el fin de la recolección de datos, ejecutando el paquete estadístico SPSS24.0 se procesa estadísticamente toda la información, para interpretación y análisis de datos se considera figuras y tablas estadísticas y por último llega a la conclusión general que el dinero electrónico se asocia de modo relevante con la integración financiera en las compañías inspeccionadas por la SBS, Lima-2019.

Palabras clave: Dinero electrónico, inclusión financiera, Superintendencia de Banca y Seguros

Abstract

This research work entitled: Electronic money and its impact on financial inclusion in companies supervised by the SBS, Lima - 2019, The type of research was basic, known as pure, the level of research was descriptive correlational, the The method of study that was used was the scientist, that is, the researcher meditates in a reasoned way, using the deductive method, to respond to the problems raised and has as its main support, the application of the data collection instrument. Applying in a given population, because it is small, the population served as a sample, so we do not use the statistical formula. With questions to measure the independent variable and another to measure the variable dependent, then the instrument to collect data is applied, the information is statistically processed using the statistical package SPSS24.0, for the analysis and interpretation of data, statistical tables and figures are taken into account and finally it reaches the general conclusion that money Electronic is significantly related to financial inclusion in companies supervised by the SBS, Lima-2019.

Keywords: Electronic money, financial inclusion, Superintendence of Banking and Insurance.

I. INTRODUCCIÓN

El dinero electrónico es una herramienta complementaria para la banca móvil. Es el valor monetario almacenado en medios electrónicos, el cual es considerado como medio de pago por personas o entidades distintas al emisor; la integración financiera es la aplicación responsable de los servicios y productos financieros brindados por las instituciones financieras, el desarrollo económico y la reducción del comportamiento informal. Un medio para mejorar el bienestar de las personas.

La dificultad de la indagación está siendo el constituido de que en la economía no se ha desarrollado un razonamiento para emplear el dinero electrónico y exclusivamente se ha dado testimonios esporádicos por lo que el dominio en la división comercial todavía no se la ha podido familiarizar de carácter adecuado, y es una ocasión para coincidir la ideal en la aplicación de este procedimiento económico del siglo actual. Conjuntamente, se puede expresar que las autoridades competentes como son empresas supervisadas por la SBS Lima no han brindado la información necesaria sobre las utilidades de aplicar el dinero electrónico pudiendo a través de esto promover a los pobladores a implementarlo y conseguir en consecuencia un cambio efectivo en la economía peruana.

Las ventajas de utilizar este ejemplar de dinero que se puede ejecutar las transacciones desde la morada e independientemente de la hora, se reduce los costes administrativos y financieros que involucra la administración de dinero material, pero igualmente tomando en consideración una de las ventajas más importantes es que inicia en un progreso de experiencia.

Es sobresaliente no reflexionar sobre el dinero electrónico como introducción de una nueva moneda ni debe ser estimado como un reemplazo de la moneda nacional, sino que es un sistema de pago en el que el conjunto de la moneda es respaldado por uno material.

En Perú, la inclusión financiera se ha vuelto crítica debido a su impacto en la reducción de la pobreza y el desarrollo económico. Según un informe de 2015 del

Banco Mundial, la inclusión financiera es fundamental para reducir la pobreza y lograr un desarrollo económico inclusivo. Todo esto se puede lograr a través de los intermediarios financieros y su persistencia. Esto se debe a la mayor inclusión del país, mayores recursos para los medios de pago y liquidez económica.

Para el presente estudio se formulan los siguientes problemas tanto generales como específicos:

¿Cómo el dinero electrónico incide en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019?

¿Cómo el dinero electrónico incide con el acceso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019?

¿Cómo el dinero electrónico incide en su uso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019?

¿Cómo el dinero electrónico incide en la calidad en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019?

La justificación práctica constituye el punto inicial del dinero electrónico de las Empresas supervisadas por la SBS, que es objeto de estudio, con los resultados del objetivo se mejorará continuamente en la inclusión financiera.

Se utilizó el método científico porque se utilizó un conjunto de métodos para todos los elementos de la investigación, el cual se utilizó un instrumento validado por profesionales expertos en la investigación. El cual se utilizó la confiabilidad de alfa de Cronbach para asegurar la teoría medición retórica de las variables estudiadas.

La presente investigación teórica fue de gran beneficio porque nos permitió conocer las características del dinero electrónico y su importancia en la inclusión financiera que beneficia a las empresas supervisadas x la SBS en lima 2019.

El trabajo de investigación cuyo objeto de estudio fue conocer la relación entre las dos variables, así mismo se estableció los siguientes objetivos general y específico como son:

Determinar de qué manera el dinero electrónico incide en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Determinar de qué manera el dinero electrónico incide con el acceso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Determinar de qué manera el dinero electrónico incide con el uso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Determinar de qué manera el dinero electrónico incide con la calidad en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Como también se formuló las siguientes hipótesis tanto generales como específicas:

El dinero electrónico incide en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

El dinero electrónico incide en el acceso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

El dinero electrónico incide en el uso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

El dinero electrónico incide con la calidad en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

El marco teórico de los temas abordados incluye el marco histórico, la conceptualización y los modelos teóricos, en los siguientes términos:

Según Gómez (2012), en Costa Rica, el dinero electrónico no existe de forma natural como en otros países, pero en términos de su idea amplia, es decir, el dinero electrónico son transacciones de dinero electrónico realizadas a través de tarjetas de débito y / o tarjetas de crédito. Además, cada vez son más las cosas que, aunque los costarricenses han ido adoptando este método, ahora se ha convertido en un sustituto parcial del efectivo. No tiene la base legal y la seguridad jurídica de los países de Costa Rica (como las instituciones financieras).

Hoy, el estado ecuatoriano incorporó un nuevo método de pago, el dinero electrónico, luego de la implementación del Reglamento N ° 005-2014-M de la Comisión de Política y Supervisión Monetaria y Financiera, la moneda tiene presencia en el estado ecuatoriano. Optimizar la inclusividad del sector cada vez más marginado del país proporcionando servicios financieros gratuitos y medios de bajo costo, donde los titulares de cuentas de dinero electrónico podrán aclarar la economía de las transacciones aplicando mecanismos electrónicos que ayuden a promover el crecimiento económico del país Lara & Reis (2015)

De acuerdo con la afirmación del autor Ramírez (2001), la moneda cumple cuatro tareas específicas en la economía: se utiliza como depósito de valor, método de pago, unidad de cuenta y método de pago diferido” (página 21). En su proceso de desarrollo, se inició con el trueque, pasando por cáscaras, granos de cacao, gemas, oro y plata. Todos estos objetos fueron utilizados como herramientas de cambio y medio de pago, y hasta el día de hoy, las monedas, los billetes (dólares estadounidenses) y su desarrollo continuará En la actualidad, existen muchas discusiones sobre el dinero electrónico como otro medio de pago. Contribuyeron los siguientes autores Tamayo & Malagón (2017):

Colombia reconoce importantes avances en el desarrollo financiero. El gobierno se ha acostumbrado a utilizar la inclusión financiera como el medio central de su capacidad para lograr el progreso económico, haciendo esfuerzos e

invirtiendo medios no despreciables para implementar políticas de desarrollo con el fin de mejorar la eficiencia de los instrumentos financieros formales. Incluso si esto lleva a una mejor adopción de los servicios financieros, las ubicaciones existentes de estos servicios siguen siendo bajas y los costos siguen siendo altos. Por el contrario, incluso en comparación con países con el mismo nivel de progreso, los conflictos de financiación siguen siendo importantes.

Según Enciso & Flores (2015), es significativo determinar que el trabajo de dicho sistema se encuentra todavía en una época inicial comerciable. Si conforme se ha trabajado arduamente a calidad de diseño del sistema y asimismo en el espacio estatal, el sistema no se encuentra en su completo funcionamiento ni ha sido difundido de forma exhaustiva. En los medios, aparecen informativos sobre el dinero electrónico, pero no ha habido una publicación orientada hacia el primordial cliente objetivo: personas de medios bajos, que no consiguen emplear los productos del sistema financiero peruano y que viven en un ambiente rural.

También en 1997, Hong Kong también implementó un sistema de dinero electrónico que abusa del transporte público, llamado "tarjeta pulpo". El 95% de los ciudadanos de la ciudad lo utilizan como método de pago electrónico. El propósito es proporcionar un método de pago de servicio rápido y eficaz.

Quipukamayoc (2016) mencionó que la inclusión financiera ha ido aumentando de manera constante con el apoyo de los sectores público y privado del país. El Microscopio Global registra periódicamente este esfuerzo. En 2015, por octavo año consecutivo, el país incluyó a Perú como el país de origen con un entorno financiero inclusivo cada vez más favorable. También se esforzó por prestar especial atención al país peruano y promovió políticas de inclusión financiera en los años, lo que se refleja en las diversas iniciativas de coordinación entre los distintos organismos involucrados en el sector público y privado.

La Asociación de Bancos del Perú (2015) afirma que el Perú presenta aún niveles altísimos de la aplicación de efectivo mediante las transacciones diarias. Incluso en nuestro país, tenemos una herramienta que puede revertir rápidamente

esta situación. Se trata de la billetera móvil (BIM), que incluye una aplicación de teléfono móvil (un dispositivo con un amplio rango de cobertura) con una cuenta de ahorro simplificada en una plataforma totalmente interoperable. Una opción, será posible reducir el uso de efectivo y traer los beneficios de la inclusión financiera.

Para concluir debemos de promover la aplicación del dinero electrónico y el mejoramiento de la inclusión en las ciudades marginales, rurales o tradicionalmente excluidas a los servicios financieros o digitales. Logrando de este modo disminuir la insuficiencia y tengan la habilidad de resguardar sus patrimonios frente a cualquier situación desfavorable.

Hay investigaciones en esta área, podemos enfocarnos en ella: Seclén & Torres (2018), escrito en un libro titulado "La implementación del sistema de dinero electrónico y su impacto financiero en EDPYME Alternativa SA, Chiclayo-2017". Pimentel-Perú, con el apoyo del Señor de Sipán, tiene como objetivo implementar un sistema de dinero electrónico y determinar su impacto financiero en EDPYME Alternativa SA (-Chiclayo 2017). El tipo de investigación son experimentos descriptivos. La base de la encuesta de composición muestral es la recopilación de datos, concluido de la siguiente manera: 1) Los resultados de la encuesta se procesaron en el programa estadístico SPSS V.22.0.0.0, en el cual se explicaron y analizaron correctamente todos los problemas, se evaluó la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach y se obtuvo la validez de la prueba. Con base en el contenido evaluado por los expertos, también determinamos que el 67,20% de los encuestados están dispuestos a utilizar un sistema de dinero electrónico (billetera móvil). 2) Edpyme Alternativa refleja financieramente su alta dependencia de la deuda para captar fondos para su colocación, sin embargo, el crecimiento de nuevos puntos de venta (como agentes y oficinas de información) ha llevado a un incremento en los índices de colocación de crédito distintos de ROA y ROE. Los indicadores (0,90% y 5,5%, respectivamente) muestran que se diferencian de otras EDPYME, positivas y superiores a la media de los últimos años. 3) A través de la implementación del sistema de dinero electrónico, EDPYME Alternativa se verá afectada financieramente, no solo porque obtendrá beneficios económicos, sino

también porque ayuda a lograr la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento de la oferta crediticia.

Arrisueño, Mc Farlane & Celi (2015), con el apoyo de la Universidad Señor de Sipán (Universidad Señor de Sipán), realizaron un trabajo titulado "El desarrollo del dinero electrónico y su aplicación en el mercado peruano" en Lima-Perú para establecer la El país utiliza dinero electrónico para establecer la base del ecosistema. A partir del desarrollo mundial de esta categoría, eligió una propuesta para activar una nueva función para usar dinero electrónico, como el pago móvil o el teléfono móvil El tipo de investigación de pago corporativo de telefonía móvil es una investigación descriptiva no experimental relacionada. La muestra está compuesta por (61) colaboradores de la entidad financiera EDPYME Alternativa. La herramienta de recolección de datos utilizada es la encuesta, y se extraen las siguientes conclusiones: 1) La categoría de dinero electrónico está en etapa embrionaria en el Perú y es tarea de los emisores impulsar su crecimiento y rápida adopción en el mercado. Es por ello por lo que Tu Dinero Móvil, al ser la primera solución de dinero electrónico y líder en la categoría en el Perú, tiene la responsabilidad de innovar constantemente su servicio para alcanzar los niveles de uso que actualmente tiene el dinero electrónico en otras partes del mundo. 2) Bajo esta premisa es que se diseña esta nueva funcionalidad para Tu Dinero Móvil, sin embargo, existen otras funcionalidades y casos de uso que la empresa tendrá que explorar a futuro, con el fin de seguir desarrollando el ecosistema que permitirá generar la tracción necesaria y resulte beneficioso tanto para los clientes (finales y agentes), la empresa, los accionistas y la sociedad.

Granados (2017) tiene como objetivo determinar el impacto de los servicios financieros a través de su investigación titulada "Productos y servicios financieros y su impacto en la inclusión financiera en la región de Junín-Tomando como ejemplo al Banco Huancayo en el tercer distrito de Nakon Macron". Además de los productos de inclusión financiera del Macro Área III-Huancayo, Banco Nacional de Brasil, los métodos utilizados en este estudio también son descriptivos, no experimentales y transversales. La población está compuesta por 32,205

personas, y la muestra incluye 380 beneficiarios, como técnica se realizó la observación, entrevista, encuesta como material que se identifica como primordial por su amplia utilidad en las investigaciones, técnica estadística descriptiva, posterior al estudio realizado se concluyó que la tecnología se ha convertido en el mejor y último aliado de la "inclusión financiera". Se ha extendido a todos los rincones del país. Por eso se utilizan los teléfonos móviles para reducir considerablemente el costo de las personas que quieren utilizar el sistema financiero, y así tener mejores desarrollos. Oportunidad, para analizar los resultados, utilizando la prueba de chi-cuadrado, el nivel de significancia obtenido es $p < 0.005$, que es menor que el nivel de significancia. La investigación muestra que la inclusión puede promover el desarrollo financiero y mejorar la satisfacción de los usuarios con los programas sociales.

Grassa (2018) a través de su trabajo titulado "Análisis del dinero electrónico como método de pago alternativo y herramienta para la inclusión financiera", en este trabajo de investigación tiene como objetivo verificar si el dinero electrónico afectará el proceso de inclusión financiera en el Perú. Esta investigación es cualitativa, no experimental y transversal. La población y muestra están compuestas por 103 referencias bibliográficas. Como técnica de relevamiento, se considera fundamental por su amplio uso en técnicas de investigación y estadísticas. El material es descriptivo, después de la investigación se llegó a la conclusión que la inclusión financiera es un factor importante para asegurar un proceso económico estable y un mayor bienestar social, es necesario analizar los resultados del uso de chi-cuadrado, y el nivel de significancia obtenido es $p < 26.296$, que es superior al nivel de significancia. La investigación ha demostrado que es apropiada La cultura de la información del Perú no tendrá un impacto positivo en el proceso de inclusión financiera en el Perú.

Ames (2018) aprobó su trabajo titulado "Fintech y su impacto en la inclusión financiera del Perú (2015-2017)", que tiene como objetivo analizar cómo la tecnología financiera afecta la generalización del Perú de 2015 a 2017. El método utilizado en este estudio es la correlación descriptiva, la población y muestra están compuestas por 41 empresas de tecnología financiera, como técnica se realizó una

encuesta como material que se identifica como primordial por su amplia utilidad en las investigaciones, técnica estadística descriptiva, posterior al estudio realizado se llegó a la conclusión que Las empresas de tecnología financiera tienen un grado relativo de influencia en la inclusión financiera del país. Debido a la muy fuerte correlación positiva probada estadísticamente, los servicios financieros pueden llegar a áreas de difícil acceso a un costo menor. Utilizando chi-cuadrado se obtiene el nivel de significancia $p < 0.054$, que es menor que el nivel de significancia La investigación muestra que existe una correlación positiva entre el número de préstamos otorgados por "préstamos fintech" y "préstamos fintech". En todo el período de 2015 a 2017, la inclusión financiera de Perú.

Bamberger (2014), un trabajo titulado "El impacto de la inclusión financiera en los proyectos sociales en el Perú durante el período 2007-2012" fue realizado en Lima - Perú con el apoyo de la Universidad San Martín de Pérez, cuyo propósito fue determinar el tipo La investigación es descriptiva, relevante y explicativa, no experimental La muestra está compuesta por 19 funcionarios del MIDIS, BCP y Scotiabank. , La herramienta de recolección de datos utilizada es la entrevista, por lo que se extraen las siguientes conclusiones: 1) Algunas estadísticas encontradas en Perú nos hacen darnos cuenta de que las empresas privadas en todos estos países han logrado incluir financieramente a sus respectivas poblaciones y demuestran que este hecho se correlaciona positivamente con la reducción de la pobreza en estos países. 2) Las opiniones técnicas en profundidad de los entrevistados y el análisis del contenido de la información secundaria muestran que el Perú no incluye la inclusión financiera como parte de su plan social, pero el trabajo en esta área es principalmente el sector privado, especialmente la banca. 3) Se ha verificado la hipótesis general en la medida en que esta hipótesis ha sido confirmada en Perú, la cual se correlaciona positivamente con los 189 niveles de inclusión financiera y reducción de pobreza, por lo que es seguro que el proceso de inclusión financiera es el apoyo del Perú es beneficioso. Proyectos sociales que traen beneficios a zonas remotas del Perú".

Grijalva (2014) realizó un trabajo titulado "Moneda electrónica como herramienta para la inclusión financiera del Ecuador" en Quito-Ecuador con el

apoyo de la Universidad de Quito en San Francisco. El objetivo es incluir a toda la población y ser discriminado por muchos grupos e incorporarlo al sistema financiero del país. El tipo de investigación es cualitativa, la muestra está compuesta por funcionarios, la herramienta de recolección de datos utilizada es la encuesta y se llega a las siguientes conclusiones: 1) Una vez que el Banco Central Europeo haya realizado una investigación sobre el dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera y haya verificado que los supuestos realizados al inicio de la encuesta son correctos, se puede concluir que el dinero electrónico se considera un mecanismo de inclusión financiera. alcanzar eficazmente sus objetivos de desarrollo. Los funcionarios del BCE creen que algunos aspectos pueden mejorarse una vez que el proyecto entre en vigor. 2) El uso de dinero electrónico es beneficioso para el país y los usuarios porque puede cuidar los billetes y simplificar el pago de monedas fraccionarias. 3) Para los usuarios o locales comerciales, el dinero electrónico no puede considerarse una cuestión tributaria, sino un intento de crear diferentes métodos de pago basados en incentivos (como las subvenciones orientadoras) para obtener beneficios económicos.

La tesis de Cordero Snachez (2016) titulada “Análisis del uso del dinero electrónico en DMQ Carapungo y su impacto como medio de pago. SEK International University apoyó el evento “ 2015 ”realizado en Quito, Ecuador, con el propósito de estudiar el impacto del uso del dinero electrónico como método de pago por DMQ Carapungo. En 2015, el tipo de investigación fue descriptiva. La muestra estuvo conformada por 89 personas. La herramienta de recolección de datos utilizada fue la encuesta, y se llegó a las siguientes conclusiones: 1) El Banco Central del Ecuador, con base en la investigación de varios modelos de moneda móvil alrededor del mundo, y en vista de las características sociales y económicas de Ecuador, ha elaborado un modelo de centro de emisión de tarjetas electrónicas, que puede reducir los costos cambiarios y ayudar a obtener servicios financieros y Afectar la producción nacional, especialmente en las áreas de economía solidaria y de masas. 2) El Banco Central del Ecuador debe asegurar que la moneda líquida pueda cumplir con las tres funciones principales que realiza la moneda en la economía: medio de cambio, unidad de cuenta y almacenamiento de valor. 3) Aunque podríamos pensar que sí, muchas personas todavía usan este tipo de

moneda para transacciones por razones culturales o generacionales, y las transacciones que involucran montos menores a \$ 20 son la moneda más común o simplemente por ellos. Es gente que no puede usar dinero electrónico, convirtiéndolos así en una organización criminal indefensa.

Vega Cifuentes (2017), trabajo titulado "Diagnóstico y recomendaciones sobre el nivel de inclusión financiera en Chile", fue realizado en Santiago de Chile con el apoyo de la Universidad Técnica Federico Santa María. El objetivo es determinar el estadio de diagnóstico y hacer recomendaciones. Mejorar el nivel de inclusión financiera en Chile, porque es beneficioso para el desarrollo económico de los países, el tipo de investigación es descriptiva, la herramienta de recolección de datos utilizada es la encuesta y se extraen las siguientes conclusiones: 1) En cuanto a la determinación y mejora de la "Política de Inclusión Financiera" de Chile, puede haber un marco legal más claro, pero es necesario fortalecer y seguir estableciendo grupos de trabajo del sector público y privado para que los grupos de trabajo se adapten además de formular nuevos cambios en el mercado financiero. Fuera de las regulaciones, cambios y necesidades del mercado y de los usuarios, así como mercados y necesidades que quedan excluidos del sistema financiero formal. 2) Por otro lado, al analizar la frecuencia de los diferentes métodos de pago utilizados por los chilenos, es posible darse cuenta de que el método de pago más utilizado en Chile es el efectivo, que en un 99% se utiliza en los hogares. Y se ha descubierto que debido a que las tarjetas prepagas incluyen tarjetas "bip" utilizadas en el sistema de transporte público de San Diego, se han generado más aplicaciones de tarjetas prepagas. 3) Al examinar el acceso de la población chilena a productos financieros, se concluyó que más del 98% de la población adulta chilena (igual a 15 años) puede utilizar cierto tipo de producto financiero. Entre los productos financieros más utilizados se encuentran las cuentas corrientes y al contado. Además, la mayor contribución al nivel de inclusión financiera es la popularización de los servicios financieros a través del sistema de servicios de los bancos vecinos de Banco Estado.

Through selection, O (2014) micropayment electronic money model in American cities was supported by the Middle East Technical University. The goal is to develop an electronic money plan payment suitable for micropayment. The data

collection tool is a survey, and the following conclusions are reached: 1) Nowadays, money is almost everywhere, and to a large extent depends on information systems, products and services, and information systems, products and services determine the way money is issued, stored and circulated. New forms of currency and payment methods have appeared under the general heading of electronic money. Therefore, it is important to distinguish between these emerging funds and develop new electronic money models to focus on which attributes are important and should be utilized. This research not only proposed an electronic money model, but also gave a framework that should be considered when developing a new electronic payment model. 2) Electronic currency, no matter how much it relies on information systems, is still currency. In order to be understood, the concept of currency should first be defined. The classic definition of money focuses on the function of money, thereby promoting the fact that money is what money does. However, when choosing a medium as currency, the properties of the medium become important and need to be considered. Each currency has different scores on these attributes, and these attributes distinguish a given currency form or type from other existing currencies. The conclusion of this study is that paying attention to the properties of money rather than its functions will provide the necessary foundation. However, not all monetary attributes are important to the same degree, and each attribute should be given importance when considering it. The model developed by this research enhances the characteristics of security, anonymity and offline capabilities. 3) Although there are many studies on electronic money, most of them fail to prove the demand for electronic money. This study believes that electronic money is the next step in the evolution of money. This evolution starts with the exchange of goods, showing a similar evolution to the Lamarck species, and will continue until the realization of pure money. Pure money is the true idea of this research, originally to explain the extreme fact that the development of money will continue until it is no longer associated with cost. However, since the discussion is mainly economical, it is beyond the scope of this topic, so "pure money" is not discussed within the necessary scope. The discussion of pure currency in this study is based on a simple economy, so other factors such as exchange rates, tariffs, and intermediary costs should not be considered. A complete discussion of pure money should solve all possible economic problems. Although the currency evolution described in this

study is a brief history, it still provides important insights into how and why currency has evolved over time. Although there are different views on how to start and develop a currency, all views emphasize similar primary motivations to improve existing funds and minimize existing costs. It should not be forgotten that if there are costs associated with currency plans, there will always be opportunities for further development. Successful new payments are more suitable for the needs of both parties than the previous payments. Ultimately, the satisfaction of needs determines the success of these payments. Similarly, the electronic money model in this study was developed to meet the unmet needs of both parties to the transaction.

Según El Peruano (2013) Ley No. 29985, el dinero electrónico es un valor monetario expresado por el monto del crédito pagadero al emisor. De igual forma, el escritor Galán & Venegas (2016) define a los métodos de pago como el soporte básico que utiliza el mercado para manipular la moneda, por lo que se interpreta como una serie de procedimientos que permiten transferir moneda de manera adecuada, asegurando así que todas las transacciones sean rápidas y seguras.

En Perú, según datos de la Asociación de Bancos (ASBANC), 3 de cada 10 personas tienen depósitos bancarios. El banco informó que lanzará un proyecto de dinero electrónico denominado Modelo Perú en abril de 2015, que permite a los dispositivos móviles realizar cualquier tipo de pago y transferencia teléfono móvil.

Según Vega (2011) nos dice que el dinero electrónico es un medio de pago que se puede emplear para ejecutar pagos móviles, dando a entender que la utilización de dispositivos electrónicos y sus semejantes inician una orden de pago o transferir fondos.

Belisario (2019) representa un producto de valor o prepago expresado en moneda digital, donde se almacena en un mecanismo electrónico un registro de fondos o valor (utilizado para el pago) disponible para los consumidores. A su vez, el Banco Central de Reserva del Ecuador (2014) afirmó:

El dinero electrónico es un método de pago de curso eficaz gracias a la tecnología digital. Esta es una herramienta de pago virtual. Con la ayuda de una tarjeta inteligente, puede almacenar, mover y transferir, y puede cancelar los valores, servicios y bienes comprados en efectivo sin usar cheques bancarios, facturas o tarjetas de crédito. Monedas de crédito y otras herramientas comunes.

Valencia (2014) define el dinero electrónico como una cantidad similar a la moneda legal del país que se intercambia a través de dispositivos electrónicos móviles (pág. 571).

Blossiers (2000) cree que el dinero electrónico se opone a ciertos problemas que dificultan su aplicación, pues para poner en funcionamiento el sistema de pago, los consumidores deben instalar ciertos programas en sus computadoras. Esto representa un costo adicional a corto plazo. Asimismo, el almacenamiento virtual con estos programas es limitado, lo que los hace inutilizables en toda la red. Además de la acumulación de billetes pequeños, esto no atrae a la mayoría de los consumidores. (Página 55).

Blossiers (2014) mencionó que el dinero digital o electrónico se considera un sistema para obtener los puntos monetarios más pequeños. El sistema está compuesto por símbolos o unidades monetarias digitalizados, que se pueden cifrar fácilmente para indicar montos, estos números o formas digitales, se pueden convertir a unidades monetarias físicas" (página 54).

Marx (1867) manifiesta que jamás paró en su esfuerzo por informar de la importancia de no equivocarse en el valor y la forma precisa de valor del dinero. Respecto a mercancía, el dinero únicamente logra representar la magnitud de su valor sobre demás mercancías (p.53). Por consiguiente, consigue estar sujeto al tiempo de trabajo socialmente requerido.

En otras palabras, el valor del dinero fiat de una nación se medirá conforme al dinero mundial. Estas son llamadas divisas, euros, dólares y lingotes de oro, entretanto que encarnación del trabajo humano abstracto. Argumenta que el punto

cardinal se encuentra en la relación entre las reservas internacionales de los bancos centrales y la base monetaria. Astarita (2013)

Por otro lado, el dinero electrónico solo puede ser emitido por empresas que operan bajo la supervisión de la SBS De igual forma, la institución ha establecido un método de contratación adecuado para el dinero electrónico, que puede ser escrito, electrónico u otro. Devoto (1998) señaló:

El término dinero electrónico es empleado generalmente con el fin de aludir a una extensa serie de mecanismos de pago empleados en el comercio digital. Al momento de hablar sobre dinero electrónico debemos saber que se trata con productos brindados por empresas. Estos respectivos productos guardan valores, en otras palabras, registran los valores o fondos que están libres por un usuario del sistema, en un dispositivo o aparato digital del que dispone (p.479).

El dinero electrónico como medio de pago, permite que se pueda realizar transacciones u operaciones por redes de ordenadores, como el teléfono móvil, tarjetas inteligentes y otros que con el tiempo se incorporen al mercado como producto nuevo.

El dinero electrónico es una revolución en servicios de pagos que ha sido viable gracias al conjunto de técnicas de averiguamiento, administración de datos, fundación de redes de comunicación y cooperación entre instituciones y entidades nos lo aclara García (2013)

Morales, Pérez, Vega y Vásquez (2016) señalaron que la existencia de agentes (personas y empresas) que no pueden acceder a los servicios financieros es resultado de fallas de mercado (obstáculos), por ejemplo: 1) Falta (o asimétrica) de información para evaluar la capacidad financiera de los usuarios potenciales; 2) la atención inicial o vacía de los proveedores de servicios a ciertos nichos de mercado; 3) la estructura de oligopolio del mercado conduce a distorsiones en la cobertura y el precio de los servicios financieros.

Gonzales (2010) menciona que en el dispositivo electrónico se encuentra la indagación necesaria para lograr maniobrar al dispositivo sin sobrepasar sus límites de trabajo. Por ello, es obligatorio descifrar los datos que se especifican en aquel dispositivo. (p.41). Gómez (2012), nos indica que:

Las billeteras electrónicas nacieron después de la llegada de los microchips de tarjetas inteligentes y su propósito es centrarse en los ingresos bancarios, las transacciones en efectivo que las personas realizan en las tiendas callejeras y, especialmente, para acelerar los salarios a través de mecanismos digitales. (Página 42). A su vez, La Web Master (2017) señaló:

El monedero digital consiste en una tarjeta de plástico que tiene como función almacenar un valor monetario con el fin que más adelante se emplee como una tarjeta de prepago, es una manera de sustituir al dinero en efectivo. Estos impulsan la lealtad del cliente.

De acuerdo con Madariaga (2015), nos menciona que las llamadas tarjetas inteligentes, monederos digitales o tarjetas chip (igualmente conocido como dinero digital o electrónico), integran un chip electrónico que posibilita su carga en todos los cajeros y se emplean con el fin del pago de limitados montos con escaso valor económico. (p.10).

Pago online a través de tarjetas. Las tarjetas son una parte indispensable de las personas en la actualidad porque son herramientas de pago y se describen como plásticas, digitales y magnetizadas. Aunque su uso personalizado se ha modificado en los últimos años, son creadas por un grupo bancario para aprobar a sus propietarios para utilizarlos como método de pago en parte del sistema de pago.

Diferencias entre la tarjeta de débito y la de crédito:

- La tarjeta de débito se la da una entidad financiera y esta puede ser de ahorro o corriente. A menudo las personas sin negocios o pequeños ahorradores tienen una tarjeta de ahorro, esta sirve como medio de pago para compras de productos o utilización de servicios.

- La tarjeta de crédito también es adquirida en una entidad financiera, pero en este caso el dinero utilizado por esta es prestado, y esto genera una deuda con la entidad. En estos casos lo mejor es saber cómo utilizar dicha tarjeta.

Ventajas

- El pago se recibe a tus cuentas bancarias.
- La forma de pago es muy rápida y sencilla.
- En ningún momento se compete dinero físico, haciendo segura la venta por posibles robos físicos.

Desventajas

- Comisiones para el vendedor.
- Esperar a fin de mes para recibir el pago.

Castillo y Arroyo, (2017), nos menciona que las transacciones aptas de modo digital integran cada transacción mediada a través de la tecnología digital. En gran medida, esto indica las transacciones que sucede por medio de la Web e internet. (p. 19).

Laudon y Guercio (2014) mencionan que es el tipo de comercio que trata sobre la aplicación de dispositivos digitales inalámbricos a fin de efectuar transacciones vía web. La mayor ventaja del comercio móvil consiste en suministrar al consumidor el acceso a adquirir los productos que quiera en cualquier momento y lugar, utilizando su dispositivo móvil. (p.21).

De acuerdo Fintech, (2017) nos indica que, en el país de Colombia no hay una conciencia integral y social del costo del efectivo y de los provechos relacionados a la aplicación de pagos digitales, de tal forma que, tenemos un ecosistema que opuestamente, facilita su anonimidad y aplicación. Los estímulos por pago en efectivo son mayores a los pagos a través de estos medios de pago. (p.4).

Según Castro (2018), mencionó que, en los últimos años, el ecosistema de pagos digitales de Colombia ha venido cambiando y expandiéndose activamente, lo que ha promovido el creciente uso de instrumentos electrónicos por parte de los colombianos. Estos fines. (Página 1).

ASBANC (2018) mencionó que la inclusión financiera involucra a entidades económicas como empresas, hogares e individuos que obtienen una serie de servicios y productos financieros beneficiosos y alcanzables que satisfacen sus necesidades, tales como pago, transferencia, crédito, seguros, ahorros, etc. y su aplicación están sujeta al marco de equilibrio financiero del usuario y del sistema. (Página 1).

Pérez (2018) señaló que la inclusión financiera debe entenderse como una política inclusiva productiva. Implica utilizar el sistema financiero como herramienta para ampliar las posibilidades de ahorro y consumo de las personas y optimizar el desempeño de los talentos corporativos y las oportunidades de inversión. (Página 21).

Según el Comité Multisectorial de Inclusión Financiera (2015), muestra que la expansión de la cobertura geográfica de los servicios financieros apoyará el objetivo de acercar a las personas a los servicios financieros y promover una mayor inclusión financiera en el país. En la actualidad, los canales modernos para la comercialización de servicios financieros se concentran principalmente en las áreas urbanas y los canales son limitados, lo que muestra que casi no hay o casi ninguno en áreas rurales y áreas pobres. (Página 41).

Álvarez, L, Paramo, T, Carpio, J (2011) la inclusión financiera requiere visualizarse como un producto de la intervención financiera, las muestras de las intervenciones cambian de acuerdo con sus niveles de acción y sus distintos tipos de intervención.

Nivin (2017) mencionó que, en los últimos 15 años, la participación de instituciones microfinancieras especializadas se considera fundamental para la

profundización financiera porque facilita el acceso a clientes que recientemente han comenzado a construir su historial crediticio, lo cual es importante para el análisis Los riesgos en cada tipo de operación de préstamo bancario. (Página 17).

Pérez Porto & Gardey (2015) nos indica que la capacidad de acceso es un sistema donde el usuario puede operar diferentes funciones sin moverse del lugar donde se encuentra, ahorrando dinero y tiempo para realizar sus otros quehaceres. También sirve como informarte de las operaciones ya que utiliza sus datos para brindarte información.

Mateo y Martínez (2006) nos dicen que adquirir habilidad es una forma de progreso, todos los seres humanos pueden aprender diferentes dominios de conocimiento a través de esta condición, se use o no este conocimiento puede mejorar sus habilidades y habilidades.

Indra (2017), nos indica que una plataforma es un modelo de negocio, sostenido por una entidad (financiera), que busca captar y facilitar conectarse, de modo plug & play, a muchos creadores de productos o servicios y a muchos consumidores de estos, para que, de la interacción entre ambos se produzca un intercambio que cree valor para ambos. (p.7).

Uno de ellos es PayPal es un intermediario de pago que fue elaborado en 1998 y comprado por la gigantesca empresa Ebay en el año 2002. Antes de lo sucedido era una plataforma que servía para garantizar las pequeñas operaciones financieras cuando había algún problema con el producto. Luego poco a poco llego a realizarse como la plataforma para ser utilizada como este medio.

Actualmente trabaja con Interbank como medio de pago, demostrando que este medio dio un impacto de inclusión para poder ser utilizado por uno de los bancos más grandes el país.

Ventajas:

- Rapidez: Hoy por hoy para comprar en internet se necesitan los datos de acceso de PayPal.
- Manejable: El dinero tangible puede ingresar en Paypal a través de una tarjeta de un banco, a través de otra tarjeta de Paypal o comprar dinero digital de compañías online.

Desventajas:

- Los gastos como las comisiones para el comerciante en función de la cantidad de ventas que se realice.
- Los gastos por alguna conversión por parte del comprador si en el proceso si en el proceso lo hubiera.

En Perú, el banco de la nación ha creado una plataforma o aplicación de pagos a través de nuestros dispositivos móviles. Esta aplicación se llama Pagalo.pe y sirve para pagar algunos productos y servicios que nos brinda el estado peruano.

Ventajas

- Minimizar la pérdida de tiempo por las largas colas
- No existirá el problema del cambio
- No existirá el problema de la falta de sencillo
- Control de tus gastos e ingresos
- Seguridad en tus operaciones y pagos.

Desventajas

- Solo pueden usar las personas que conocen la tecnología actual.

Nivin, (2017), nos indica que la libertad del colaborador de escoger la entidad financiera para el depósito de su sueldo, impulsando la aplicación de cuentas bancarias y posibilitando que un gran número de personas hoy en día dependan de crédito bancario. (p.18.). Esto nos da a entender que las personas que realicen un trabajo ya sea dependiente o independiente se ven en la necesidad de afiliarse a una cuenta bancaria siendo esta propiedad en parte de una entidad financiera.

Córdoba (2002) nos indica que la cultura de información estará constituida por aquellas habilidades, costumbres y hábitos que la persona desarrolle luego de un proceso educativo que comprende no únicamente la educación formal, además el entorno social y familiar que le rodea. (p.5). Así mismo Córdoba nos explica que si bien la información se basa en experiencias y afectadas, se debe tomar en cuenta que no es lo único que depende la educación sino también el entorno de la persona.

Pichs y Ponjuan (2004) nos indican que desarrollar una definida cultura informacional involucra conservar la experiencia dependiendo del crecimiento del conocimiento tácito y la articulación de la inteligencia a fin de ejecutar acciones productivas, una serie de concepciones y capacidades en torno a la información y el reconocimiento de relevancia y rol". (p.33).

Según Artiles & García (2000), mencionaron que la cultura de la información es un elemento clave para el crecimiento del conocimiento y la información. Es desde el comienzo de la cultura de la información que las personas han adquirido las habilidades para promover el uso, acceso, gestión, distribución y procesamiento de la información a través del entorno intensivo de desarrollo actual de recursos de información" (página 49).

La educación financiera auxilia a constituir y tramitar los recursos de la población, permitiendo tomar decisiones que acierten que contribuya a la edificación de un futuro, nos lo aclara Rojas González (2014). Si bien es cierto la educación financiera posibilita a la población a mejorar en varios aspectos, uno de ellos es saber como manejar sus finanzas personales.

A fin de ofrecer una educación financiera son importantes ciertos requerimientos. Lanzagorta (2011) nos aclara que el primero de estos, trata sobre la presencia del deseo, la motivación y el interés por parte de las instituciones para brindar esta formación. (p.41).

Tomando las palabras de Domínguez Martínez (2013) "La educación financiera es necesaria sin discriminar la edad que se tenga. Esto

debe a que no se relaciona a un conjunto cerrado de experiencias si no que se asemeja a un conjunto de experiencias abiertas de un proceso continuo que se va desarrollando desde una edad joven." (p.3).

Según Van Lersel (2016), nos dijo: "La educación financiera se refiere a este tipo de desarrollo. A través de este tipo de desarrollo, pueden mejorar su comprensión de los productos y métodos de servicio financieros, y frente a los riesgos financieros y las crisis financieras". Obtenga una mejor comprensión de la adversidad. Riesgos financieros, oportunidades de mercado y tome decisiones económicas después de una investigación exhaustiva ". (Página 4).

A menor nivel de educación financiera compete un inferior grado de cultura financiera y debido a lo cual menor bienestar social y desarrollo económico nos lo aclaran Amezcua, Arroyo, & Espinoza (2014). De acuerdo con la CONSAR (2016) la base económica de cualquier persona inicia con el ahorro.

Según Marshall (2014), aclaró los siguientes puntos: La educación financiera se ha convertido en una preferencia global para las instituciones públicas. De igual manera, en este tema, organizaciones como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial, el Grupo de los Veinte, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Centro Latinoamericano de Investigaciones Monetarias (CEMLA) han sido promovido. Se han desarrollado varios foros, programas, investigaciones y publicaciones con el objetivo de hacer de la educación financiera un tema relevante para los gobiernos.

Según Rodin (2017), nos dijo que este es el soporte material de la economía, y también integra todas las relaciones y la productividad. Esto apoya la estructura social, y el nivel superior es la superestructura, que combina literatura, cultura, filosofía, religión, ciencia y arte con los sistemas legales y políticos. Como el autor describió en detalle, se trata de un conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de las actividades financieras.

Miller (2018) manifiestan que establecían que deduciendo que los mercados financieros eran inmejorables, el tipo de financiación no perjudicaba al valor de mercado de la organización, puesto que lo determinante para dicho valor eran las inversiones, o sea el riesgo y tamaño de los flujos de caja que producían los activos de la compañía. (p.3).

Monroy, Sierra y Quintero (2018), nos indica que la estructura financiera óptima es aquella en que los costos por dificultades financieras se equivalen a los beneficios fiscales por deuda. (p.19).

Según Rodin (2017), nos dijo que esta es la base material de la economía, incluidas todas las relaciones de poder y producción. Esto apoya la estructura social, la parte superior de la cual es la superestructura, que incluye cultura, literatura, religión, filosofía, arte y ciencia, así como sistemas políticos y legales. Como el autor describió en detalle, se trata de un conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de las actividades financieras.

Lugo, (2008) nos menciona que la calidad en la ejecución del presupuesto forzosamente debemos referirnos a la constitución nacional y a las leyes vigentes en la materia, la ley de contrataciones públicas y sus normas, la ley de administración financiera y sus normas, y demás; el motivo es simple todo lo referente a la ejecución del presupuesto está reglado de forma general en ellas y son de ejecución imperativa para los agentes públicos. (p.6).

Mavil (2009) mencionó que una garantía es todo medio para asegurar o garantizar el reembolso o pago del crédito otorgado. El requisito de constituir una garantía para garantizar los créditos asignados no se basa en la expectativa de que se deba iniciar un proceso judicial para obtener una indemnización. La garantía es solo una hipoteca, no la base del respaldo crediticio. (Página 61).

La Universidad San Sebastian (2016), nos señala que es un contrato accesorio a otro, que se celebra para avalar el sometimiento de una obligación fundamental. (p.4).

Según de la Puente (1995), mencionó que la garantía no está obligada a verificar la admisibilidad o legalidad del reclamo en algún momento. Los intereses del garante incluyen la aclaración de sus obligaciones contractuales en la forma de cumplir con sus obligaciones; los beneficios obtenidos por el pagador luego de haber podido obtener el contrato y su utilidad económica. (Página 208)

Agencia Española de protección de Datos (2018), nos indica que la protección de datos consiste en brindar información a los ciudadanos acerca de sus derechos en correspondencia con el procedimiento de sus datos de perfil personal, asimismo como la sugerencia en la exposición de denuncias y reclamaciones. (p.3).

Quiroz (2018) señaló que, en la actualidad, la protección de datos personales se ha convertido en un tema de acalorados debates internacionales, y algunos incidentes recientes también han recibido una atención cada vez mayor. Por un lado, Christopher Wylie filtró información sobre el funcionamiento de la empresa británica Cambridge Analytica en las elecciones estadounidenses de 2016 (página 3).

Cristea (2017) mencionó esto. Hace tan solo 35 años surgió la protección de datos, una respuesta al desarrollo social y una respuesta a la demanda de protección jurídica en el ámbito de la innovación absoluta. Estos desarrollos requieren el establecimiento de un marco de seguridad de datos más sólido y coherente dentro de la UE y protegido por una ejecución precisa, porque la importancia de establecer relaciones de confianza permite que la economía digital se desarrolle en todo el mercado interior. (Página 15).

De acuerdo con Tamani (2015), nos indica que debe entenderse correctamente el concepto del equilibrio contractual, comprendiéndose al contrato como una operación económica. En este aspecto, el equilibrio contractual no se establecería como una equivalencia de prestaciones sin haber un intercambio de contribuciones aceptado por ambas partes; produciéndose en aquel momento un desequilibrio en el momento en que un hecho repentino altera el intercambio

económico subyacente, desnaturalizándolo, o se produzca desigualdad por el rendimiento del estado de necesidad de una de las partes. (p.199).

Hart (1995) nos aclara que se ha desarrollado una teoría de contratos incompletos en el que su interés principal consiste en el entendimiento de los efectos económicos de los derechos de propiedad. En definitiva, su teoría permite cotejar, a partir de un enfoque de eficiencia económica, distintas atribuciones de derechos de propiedad. (p.16).

Según Gomez y Ganuza (2016) nos menciona que el acercamiento teórico al contrato basado en el índole incompleto o completo del mismo cuenta con capacidad para el entendimiento jurídico de la contratación y a fin del empleo de instituciones contractuales y distintas reglas (p.4).

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Enfoque.

Pino (2018) propuso que los métodos cuantitativos utilizan la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para modificar patrones de comportamiento y probar teorías. Por tanto, este estudio adoptó un método cuantitativo.

2.1.2. Tipo.

Este proyecto de investigación es de tipo básico y se utiliza para construir conocimiento basado en la teoría, no para aplicaciones prácticas, tiene interés en brindar información para que otros investigadores puedan utilizarla cuando sea necesario o según lo estime oportuno.

Sánchez y Meza (2017) propusieron que la investigación básica también se denomina investigación pura o investigación básica porque busca nuevos conocimientos teóricos. Por tanto, la investigación actual es la base.

2.1.3. Nivel.

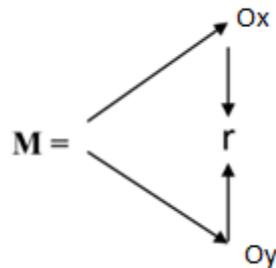
Según la investigación de Valderrama (2014), el estudio de la causalidad es el estudio de la relación entre variables. Su propósito es comprender los efectos positivos o negativos que los cambios inesperados en las variables independientes pueden tener sobre el producto o servicio.

2.1.4. Diseño.

Este estudio es un diseño no experimental porque nosotros los investigadores no podemos modificar sistemáticamente nuestras variables.

Pino (2018) mencionó que el diseño no experimental se refiere a la búsqueda por parte de científicos que no pueden controlar directamente la experiencia y las variables independientes del sistema sin manipular las variables independientes. En este caso, utilizamos un diseño de correlación descriptivo, como se muestra en la figura siguiente.

El gráfico del diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

Ox= Dinero electrónico

Oy= Inclusión financiera

r = Relación

2.1.5. Corte.

Valderrama (2014) sostiene que las investigaciones de corte transversal son aquellas que aplican el instrumento en un tiempo y momento dado.

La presente investigación es de corte transversal porque se aplicará el cuestionario en un tiempo y momento dado sin manipulación de variables.

2.2. Operacionalización de variables

Variable X: Dinero electrónico

La variable dinero electrónico es de entorno cualitativa y se descompone en dos dimensiones, valor monetario y dispositivos electrónicos a su vez en

cinco indicadores para así poder elaborar los reactivos llamados ítems, haciendo uso de la escala Likert de cálculo ordinal. Como se puede apreciar en la siguiente escala.

Tabla 1

Escala de Likert para el cálculo ordinal de la variable X

Puntuación	Afirmación
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Variable Y: Inclusión financiera.

La variable Inclusión Financiera es cualitativa y se descompone en tres dimensiones, acceso, uso y calidad a su vez en nueve indicadores para así poder elaborar los reactivos llamados ítems, haciendo uso de la escala Likert de cálculo ordinal. Como se puede apreciar en la siguiente escala.

Tabla 2

Escala de Likert para el cálculo ordinal de la variable Y

Puntuación	Afirmación
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Fuente: Elaboración propia.

2.2.1. Cuadro de Operacionalización.

Tabla 3

“Dinero electrónico y su incidencia en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima – 2019”

Hipótesis general	VARIABLES	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
El dinero electrónico incide en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.	Dinero Electrónico	Según Vega, M, (2010), “El dinero electrónico es un medio de pago que se puede utilizar para realizar pagos móviles, que se definen como aquellos que utilizan el teléfono celular, u otro dispositivo similar de telecomunicaciones para, como mínimo, iniciar una orden de pago y, potencialmente, también para transferir fondos”	Medio de Pago	Dispositivo Electrónico	1,2,3,4,5	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
				Tarjetas Prepago		
				Transacciones Monetarias		
			Accesibilidad	Monederos Electrónicos	6,7,8,9,10,11,12	
				Canales y Medios de Acceso		
	Inclusión Financiera	Según la SBS, la inclusión financiera se define como el “acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población”	Acceso	Capacidad de Acceso	13, 14,15,16,17	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
				Plataformas de acceso		
				Acceso económico		
			Uso	Cultura de información	18,19,20,21,22,23,24,25	
				Educación Financiera		
Calidad	Infraestructura financiera	26,27,28,29,30,31				
	Garantía de recursos					
	Protección de datos					
			Contratos			

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población.

Según Tamayo (2012), la totalidad es el conjunto del fenómeno de investigación, que incluye todas las unidades de análisis que constituyen el fenómeno, y debe ser cuantificado integrando un grupo de N entidades participantes. Al tener una determinada característica, se le llama población porque constituye el conjunto del fenómeno atribuido a la investigación. (Página 114).

La población de este estudio está compuesta por 03 empresas supervisadas por la SBS, las cuales recibirán información de 50 representantes del total de empresas que conforman la unidad de investigación.

2.3.2. Muestra.

Según la descripción de Bernal (2010): "Es una parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para la investigación, y se medirán y observarán las variables en estudio". En esta encuesta, los jóvenes utilizarán técnicas de muestreo intencional para convertirse en la muestra, que serán los 50 representantes de la empresa. (Página 161).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

La técnica empleada en esta investigación es la encuesta, que se utiliza principalmente para recolectar datos y obtener información sobre hechos objetivos para determinar la relación entre el dinero electrónico y la inclusión financiera en empresas emisoras de dinero electrónico especializadas en productos y servicios. Lima durante 2019.

Según Hernández Sampieri (1998), "Una vez que se ha seleccionado un diseño de investigación adecuado y muestras suficientes en base a nuestras preguntas de investigación, el siguiente

paso es recolectar datos relevantes sobre las variables de investigación”.
(Página 234)

Después de realizar el estudio:

- Elija un instrumento de medición
- Aplicar el instrumento de medición (medir las variables)
- Preparar las mediciones adquiridas para que puedan analizarse correctamente:
 - Observación.
 - Análisis documental.
 - Encuesta.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento es utilizado para extraer y registrar lo que se observa. Es de suma importancia seleccionar información de modo confiable y sustancial.

Alvarado et al. (1994) afirman que “Es un mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información” (p.125).

Para esta investigación los instrumentos de recolección de datos que se utilizó fueron:

- Observación Indirecta.
- Fichas de investigación
- El cuestionario.

Ficha técnica de la variable dinero electrónico

Nombre: Cuestionario para medir la variable Dinero Electrónico en las empresas supervisadas por la SBS, Lima 2019.

Autor: Naysha Ruth, Villarreal Villachica

Año: 2019

Objetivo: Analizar el dinero electrónico y su incidencia en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima – 2019.

Contenido: Está desarrollado por 10 ítems, constituidos en dos dimensiones y 5 indicadores.

Administración: individual

Calificación: En el cuestionario de procesos de cobranza se ejecuta mediante cinco potenciales respuestas (1, 2, 3, 4, 5), tomadas de la escala Likert.

Seguidamente, se muestra en la tabla 4 la clasificación de respuestas:

Tabla 4

Calificación y puntuación del cuestionario

Alternativas	Puntuación	Afirmación
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	Algunas
4	4	veces
5	5	Casi Siempre Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Ficha técnica de la variable Inclusión Financiera

Nombre: Cuestionario para medir la variable Inclusión Financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima 2019.

Autor: Naysha Ruth, Villarreal Villachica

Año: 2019

Objetivo: Analizar el dinero electrónico y su incidencia en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima – 2019.

Contenido: Está desarrollado por 18 ítems, constituidos en tres dimensiones y 9 indicadores.

Administración: individual

Calificación: En el cuestionario de recuperación de carteras se ejecuta mediante cinco potenciales respuestas (1, 2, 3, 4, 5), tomadas de la escala Likert.

Seguidamente, se muestra en la tabla 5 la codificación de respuestas:

Tabla 5

Calificación y puntuación del cuestionario

Alternativas	Puntuación	Afirmación
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	Algunas veces
4	4	Casi Siempre
5	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia.

2.4.3. Validez.

Para Cabero y Llorente (2013), el juicio de expertos tiene una serie de ventajas como estrategia de evaluación, en la que es posible obtener información detallada sobre el objeto de investigación y la calidad de respuesta.

Validez de contenido:

Escobar (2008), el valor o también denominado validez del adjunto se basa en que tan apropiado es el muestreo que realiza un examen de una población sus conductas posibles, con el medio que se proyecta medir; las unidades o elementos que conforman dicha población, universo son llamados ítems.

Validación del constructo:

Según Díaz, Fernández, Faouzi y Henríquez (2015) definen la verificación estructural como una unidad que toma en cuenta la validez del contenido y los estándares comunes de los investigadores para teorías relacionadas. En otras palabras, los investigadores deben tener estándares al momento de formular los problemas que deben tener los instrumentos.

Validez de expertos:

Se presentan estos resultados de las encuestas aplicadas a los expertos que fueron participes como jurados, expertos para dar validez los contenidos y brindaron sus opiniones y conocimientos adquiridos durante los procesos de la revalidación de la herramienta.

Juicio de expertos

El juicio de expertos son metodologías que se utiliza para analizar la fiabilidad de los proyectos de investigación; en el presente proyecto se procede a la validación por jurados expertos dando la credibilidad de los instrumentales que se está aplicando al momento de recolectar las informaciones y los antecedentes adquiridos para el estudio de investigación.

Gracias a un dictamen de expertos la creencia de mi herramienta aplicada recolectado de los datos obtenidos de mi estudio.

Esta validación fue realizada por:

Docentes especializados que se encargaron de validar la herramienta

- 2 docentes temáticos
- 1 docente metodólogo.

Ellos constataron la herramienta como aplicable en su confiabilidad.

Tabla 6

Juicio de expertos

Expertos			Grado	Especialista
Mg. Ponce Manuel	Cáseda	Jua	Magister	Temático

Del análisis de la tabla antecedente, se deduce la evaluación en su totalidad del instrumento. Dado que un experto ha dado una opinión positiva, podemos afirmar que es considerado confiable.

Según la validez del desarrollo de este trabajo de investigación se captó a través de v de Aiken., siendo este un factor que permite contar la relevancia de los ítems en relación a una dominación de contenido a través de las valoraciones de los jurados.

Los resultados obtenidos utilizando el coeficiente V de Aiken muestran que los jueces tienen un alto grado de acuerdo con un intervalo de confianza del 90%.

2.4.4. Confiabilidad.

El término "confiabilidad" se refiere a la precisión de la medición del instrumento. El valor Alfa de Cronbach sigue siendo el promedio ponderado de las correlaciones entre las variables (o elementos) en la tabla de razones. Se puede calcular de dos formas: según las diferencias o la relevancia del proyecto. Cabe señalar que ambas fórmulas son la misma versión y pueden derivarse entre sí.

A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde se detalla lo siguiente:

- S_i^2 es la suma varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es la cantidad de ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

Donde se detalla lo siguiente:

- n es el número de ítems y
- p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

En este tema, utilizaremos nuestras herramientas de seguridad, porque se desarrollará el razonamiento de consistencia interna Alfa de Cronbach, que es consistente con el nivel de las variables de mi investigación (moneda electrónica y su impacto en la inclusión financiera de Lima Impact-2019 regulada por la SBS). Lo que hemos aclarado antes es que cada rango está por encima del rango de confiabilidad requerido de 0,7.

Según Pino (2018) define la confiabilidad de un instrumento se mide por los resultados de la repetición de la prueba que muestra los mismos resultados en diferentes momentos.

En cuanto a la confiabilidad, porque muestra continuidad en los resultados obtenidos, es su capacidad para realizar una determinada función dentro de un período de tiempo dado, por lo que, si la herramienta modelo se utiliza repetidamente, debe ser consistente por esta confiabilidad Vital.

Tabla 7

Rangos de fiabilidad del alfa de Cronbach

Criterio	Rango
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,50 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad	0,90 a 1

Fuente: Pino (2018). Metodología de la investigación.

Análisis:

En esta tabla 8, se reflejan la categoría y ubicación de la confiabilidad. El rango de -1 a 0 es significativamente poco confiable, el rango de 0.01 a 0.49 nos hace entender que es de baja confiabilidad y de 0.50 a 0.75 es de confiabilidad significativamente media. En términos de confiabilidad, la confiabilidad de 0,76 a 0,89 es significativamente mayor y la confiabilidad de 0,90 a 1 es significativamente mayor.

Después de procesar los datos, los resultados de los procedimientos estadísticos relacionados con la confiabilidad son:

Tabla 8

Medición de los ítems de la variable dinero electrónico

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,844	12

Tabla 9

Medición de los ítems de la variable inclusión financiera

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,839	19

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de la técnica y los instrumentos indicados anteriormente también se han mostrado con la ayuda de los informantes o fuentes.

La información proporcionada en forma de gráficos se evaluará de manera objetiva.

2.6. Aspectos éticos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de la tecnología y los medios indicados anteriormente también se han mostrado con la ayuda del informador o fuente.

Objetividad: Se refiere a la exigencia en lo cual esté evidente la influencia de los sesgos y tendencias del investigador o investigadores que lo administran, califican e interpretan. Gracias a este índole de estudio de investigación se planteó de diferentes maneras ejecutar esta investigación con un solo objetivo siendo el de acabar el trabajo de investigación a tiempo y en admirables aspectos.

Originalidad: Significa realizar una acción empírica jamás realizada, o efectuar por primera vez por aviso una investigación novedosa de significativo

grado. Siendo que gran porción de mi tesis es la agrupación de ideas propias y de los diversos autores que son citados anticipadamente. Esta investigación se basa en averiguación ya realizada y existe para la demostración de esta misma.

Veracidad: La averiguación presentada deberá ser existente y verdadera. Siendo que este trabajo se realizó con datos de varios escritores, investigadores y alumnos. Nos vemos en la consumación que la investigación es verdadera hasta cierto punto, sin embargo, se puede debatir tanto para los lectores que lo utilicen como raíz de información.

Confiabilidad: Es la condición según la cual la herramienta aplicado a los mismos fenómenos, bajo el mismo argumento, bota resultados coherentes. Esto nos hace comprender que esta investigación ha sido elaborada con la mayor confiabilidad tanto del investigador como las diversas herramientas que se ha utilizado.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Tabla de frecuencia ítem por ítem.

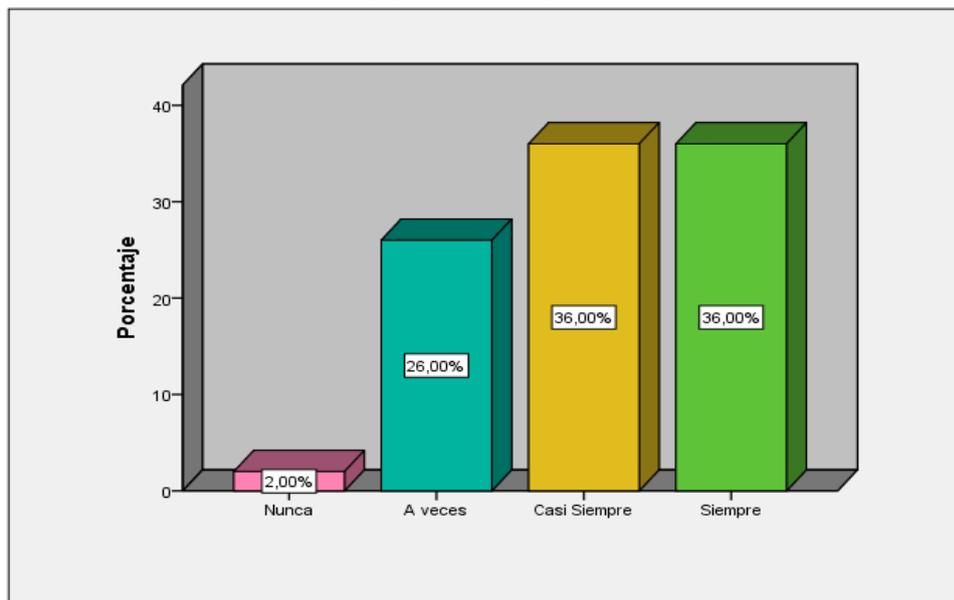
Tabla 10

Considera usted que el dinero electrónico como medio de pago contribuye a la inclusión financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,0	2,0	2,0
A veces	13	26,0	26,0	28,0
Válido Casi Siempre	18	36,0	36,0	64,0
Siempre	18	36,0	36,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Considera usted que el dinero electrónico como medio de pago contribuye a la inclusión financiera.



Fuente: Propia

Figura 1. La tabla 10 y figura 1, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 2,00% manifiestan que el dinero electrónico como medio de pago nunca contribuye a la inclusión financiera, un 26,00% respondieron a veces, el 36,00% casi siempre y el 36,00% manifiestan que el dinero electrónico como medio de pago siempre contribuye a la inclusión financiera.

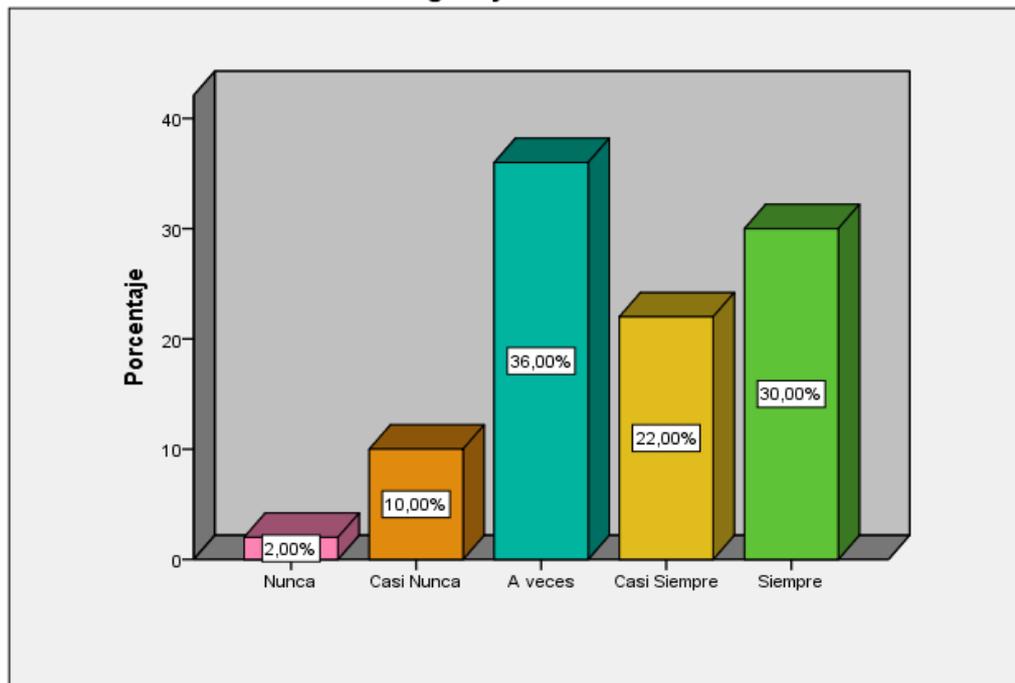
Tabla 11

Considera usted que el dinero electrónico usado en transferencias bancarias es segura y confiable.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0
	Casi nunca	5	10,0	12,0
	A veces	18	36,0	48,0
	Casi siempre	11	22,0	70,0
	Siempre	15	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera usted que el dinero electrónico usado en transferencias bancarias es segura y confiable.



Fuente: Propia

Figura 2. La tabla 11 y figura 2, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 2,00% manifiestan que el dinero electrónico usado en transferencias bancarias nunca es segura y confiable, un 10,00% respondieron casi nunca, el 36,00% a veces, el 22,00% casi siempre y el 30,00% manifiestan que el dinero electrónico usado en transferencias bancarias siempre es segura y confiable.

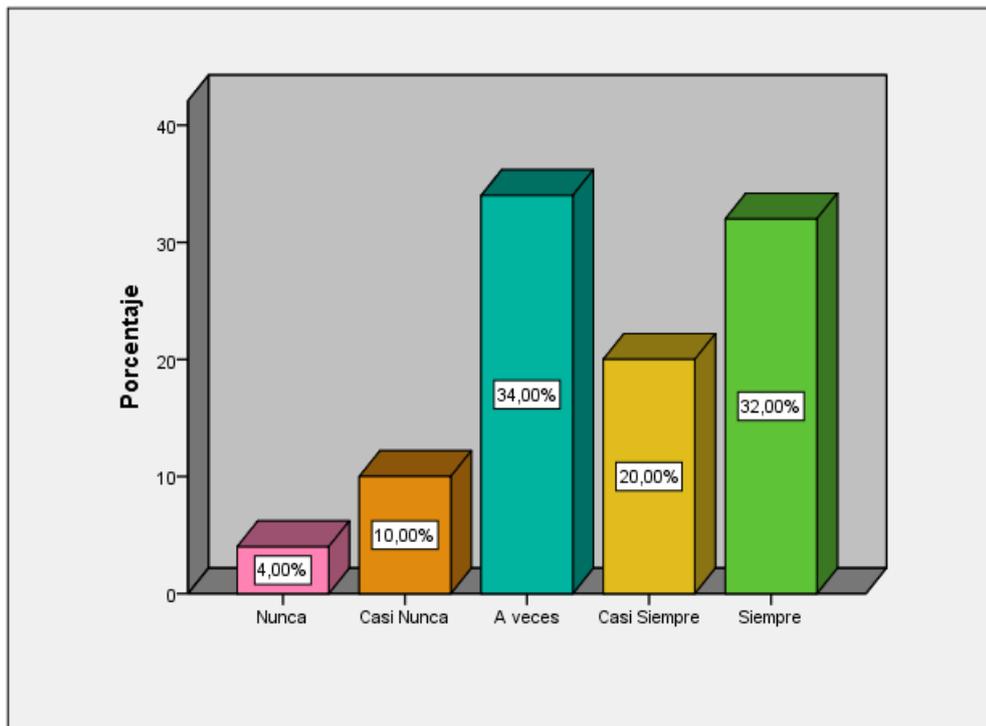
Tabla 12

Considera usted que el dinero electrónico como medio de pago protege tus datos frente a la inclusión financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi Nunca	5	10,0	14,0
	A veces	17	34,0	48,0
	Casi Siempre	10	20,0	68,0
	Siempre	16	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera usted que el dinero electrónico como medio de pago protege tus datos frente a la inclusión financiera.



Fuente: Propia

Figura 3. La tabla 12 y figura 3, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que el dinero electrónico como medio de pago nunca protege tus datos frente a la inclusión financiera, un 10,00% respondieron casi nunca, el 34,00% a veces, el 20,00% casi siempre y el 32,00% manifiestan que el dinero electrónico como medio de pago siempre protege tus datos frente a la inclusión financiera.

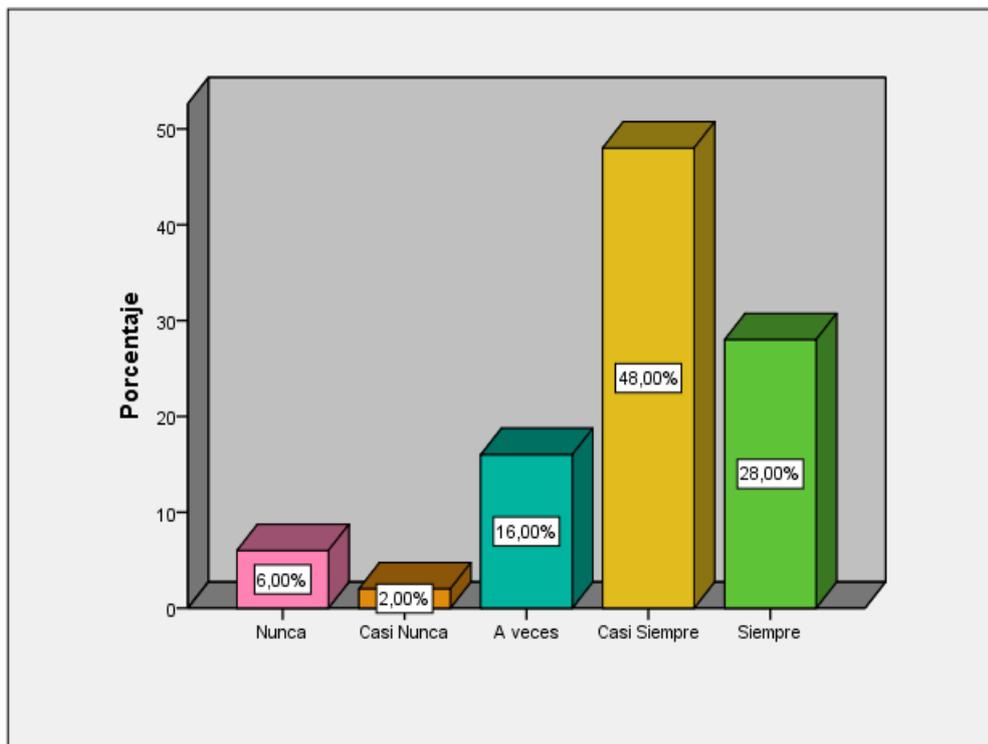
Tabla 13

Considera usted que mediante las tarjetas prepago garantizan las operaciones del dinero electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0
	Casi Nunca	1	2,0	8,0
	A veces	8	16,0	24,0
	Casi Siempre	24	48,0	72,0
	Siempre	14	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera usted que mediante las tarjetas prepago garantizan las operaciones del dinero electrónico



Fuente: Propia

Figura 4. La tabla 13 y figura 4, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 6,00% manifiestan que mediante las tarjetas prepago nunca garantizan las operaciones del dinero electrónico, un 2,00% respondieron casi nunca, el 16,00% a veces, el 48,00% casi siempre y el 28,00% manifiestan que mediante las tarjetas prepago siempre garantizan las operaciones del dinero electrónico.

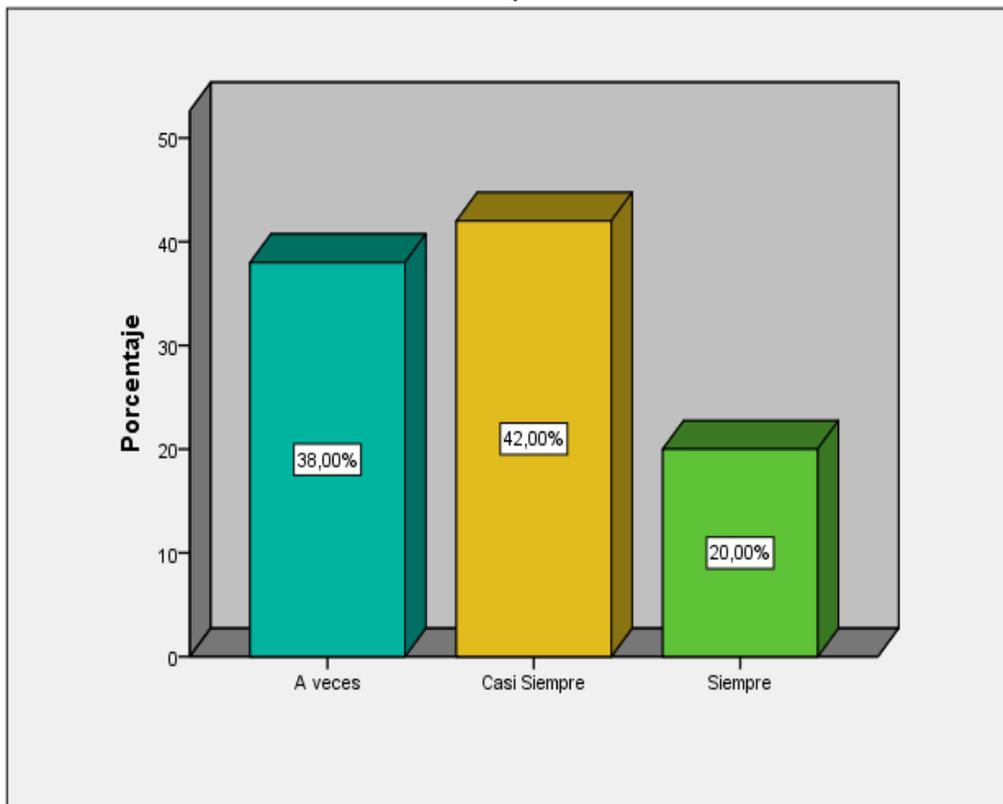
Tabla 14

Considera usted que las trasferencias monetarias brindadas por la empresa son las adecuadas para el cliente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	38,0	38,0
	Casi Siempre	21	42,0	80,0
	Siempre	10	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera usted que las trasferencias monetarias brindadas por la empresa son las adecuadas para el cliente.



Fuente: Propia

Figura 5. La tabla 14 y figura 5, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 38,00% manifiestan que las trasferencias monetarias brindadas por la empresa a veces son las adecuadas para el cliente, un 42,00% respondió casi siempre y el 20,00% manifiestan que las trasferencias monetarias brindadas por la empresa siempre son las adecuadas para el cliente.

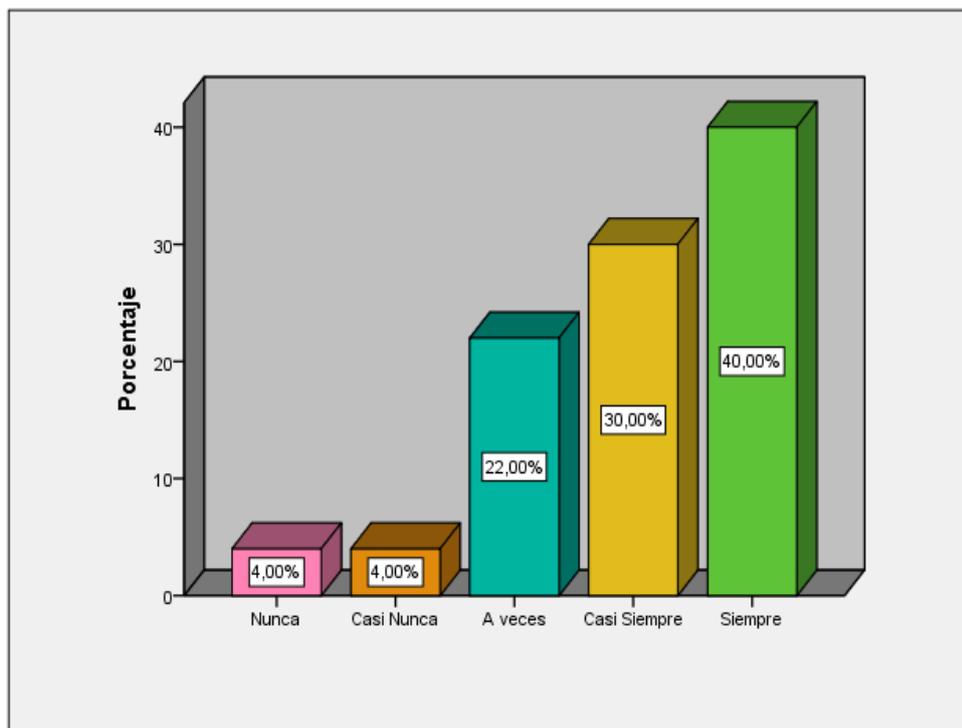
Tabla 15

Existe información suficiente sobre los procedimientos establecidos para acceder a dinero electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi nunca	2	4,0	8,0
	A veces	11	22,0	30,0
	Casi siempre	15	30,0	60,0
	Siempre	20	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Existe información suficiente sobre los procedimientos establecidos para acceder a dinero electrónico.



Fuente: Propia

Figura 6. La tabla 15 y figura 6, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que nunca existe información suficiente sobre los procedimientos establecidos para acceder al dinero electrónico, un 4,00% respondieron casi nunca, el 22,00% a veces, el 30,00% casi siempre y el 40,00% manifiestan que siempre existe información suficiente sobre los procedimientos establecidos para acceder al dinero electrónico.

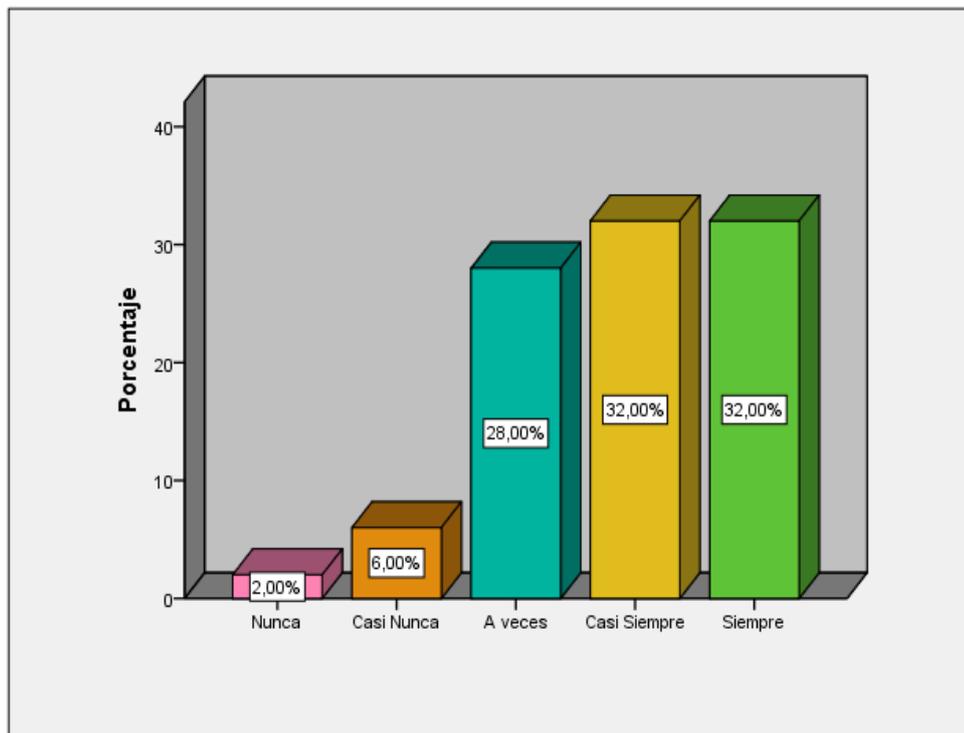
Tabla 16

Los emisores de dinero electrónico promocionan los canales de acceso que obtienen mediante la inclusión financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0
	Casi Nunca	3	6,0	8,0
	A veces	14	28,0	36,0
	Casi Siempre	16	32,0	68,0
	Siempre	16	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Los emisores de dinero electrónico promocionan los canales de acceso que obtienen mediante la inclusión financiera.



Fuente: Propia

Figura 7. La tabla 16 y figura 7, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 2,00% manifiestan que los emisores de dinero electrónico nunca promocionan los canales de acceso que obtienen mediante la inclusión financiera, un 6,00% respondieron casi nunca, el 28,00% a veces, el 33,00% casi siempre y el 32,00% manifiestan que los emisores de dinero electrónico nunca promocionan los canales de acceso que obtienen mediante la inclusión financiera.

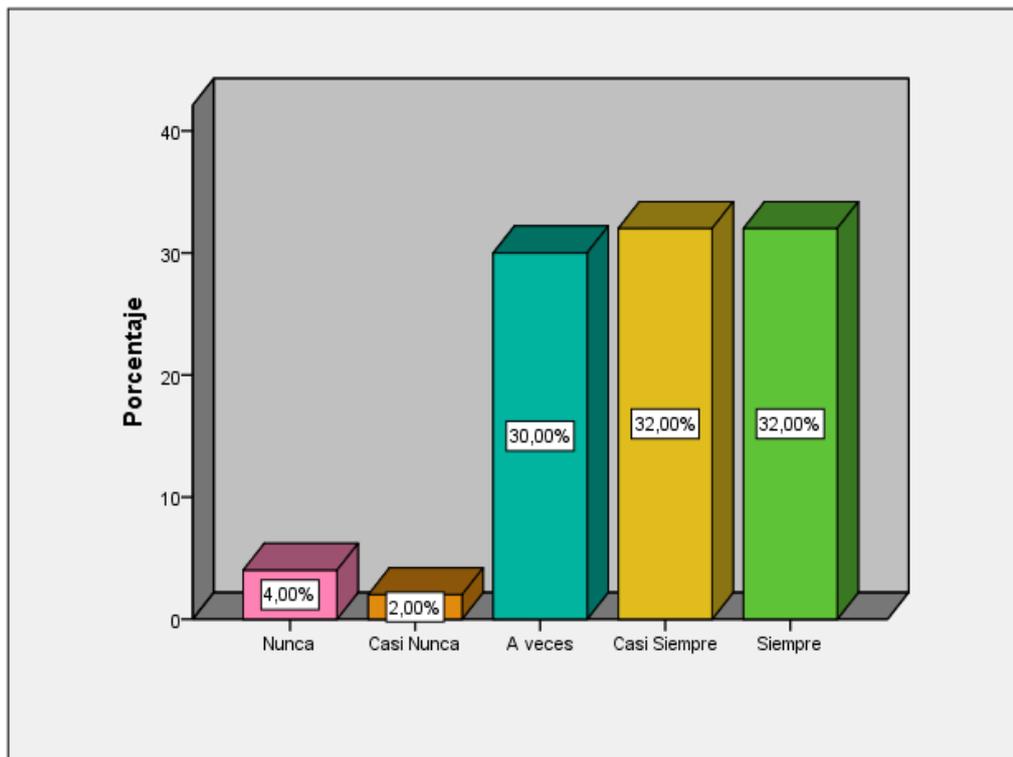
Tabla 17

Los emisores de dinero electrónico brindan facilidades de accesibilidad en cuanto a la inclusión financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi Nunca	1	2,0	6,0
	A veces	15	30,0	36,0
	Casi Siempre	16	32,0	68,0
	Siempre	16	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Los emisores de dinero electrónico brindan facilidades de accesibilidad en cuanto a la inclusión financiera.



Fuente: Propia

Figura 8. La tabla 17 y figura 8, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que los emisores de dinero electrónico nunca brindan facilidades de accesibilidad en cuanto a la inclusión financiera, un 2,00% respondieron casi nunca, el 30,00% a veces, el 32,00% casi siempre y el 32,00% manifiestan que los emisores de dinero electrónico siempre brindan facilidades de accesibilidad en cuanto a la inclusión financiera.

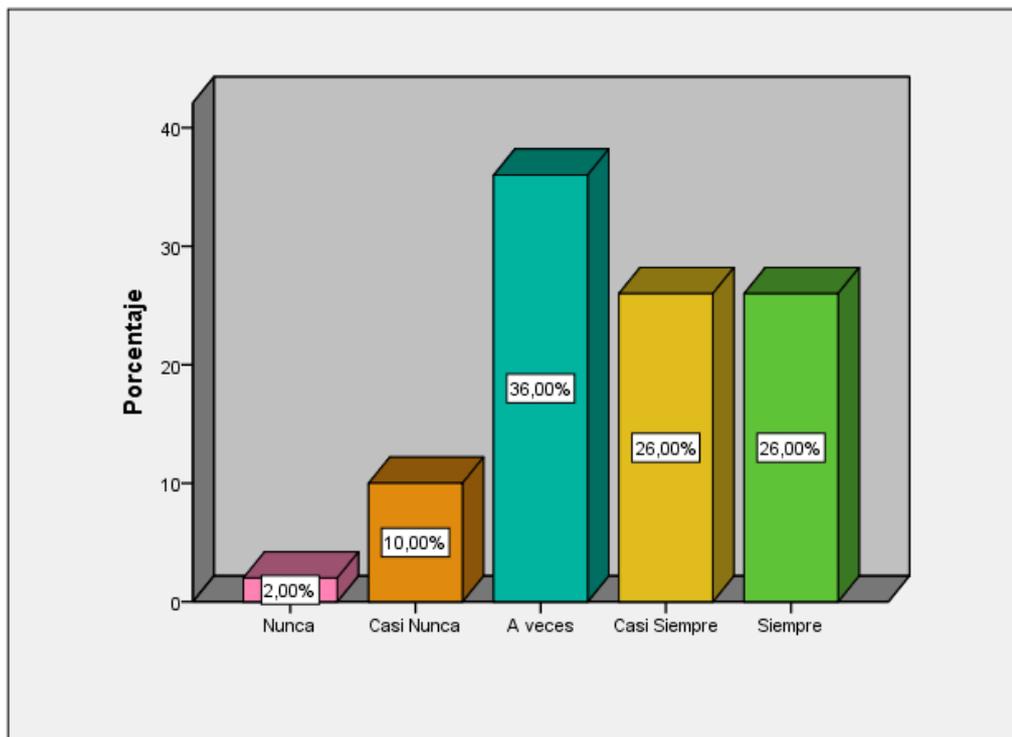
Tabla 18

Los canales de accesibilidad al dinero electrónico son suficientes empleando la inclusión financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0
	Casi nunca	5	10,0	12,0
	A veces	18	36,0	48,0
	Casi siempre	13	26,0	74,0
	Siempre	13	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Los canales de accesibilidad al dinero electrónico son suficientes empleando la inclusión financiera.



Fuente: Propia

Figura 9. La tabla 18 y figura 9, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 2,00% manifiestan que los canales de accesibilidad al dinero electrónico nunca son suficientes empleando la inclusión financiera, un 10,00% respondieron casi nunca, el 36,00% a veces, el 26,00% casi siempre y el 26,00% manifiestan que los canales de accesibilidad al dinero electrónico siempre son suficientes empleando la inclusión financiera.

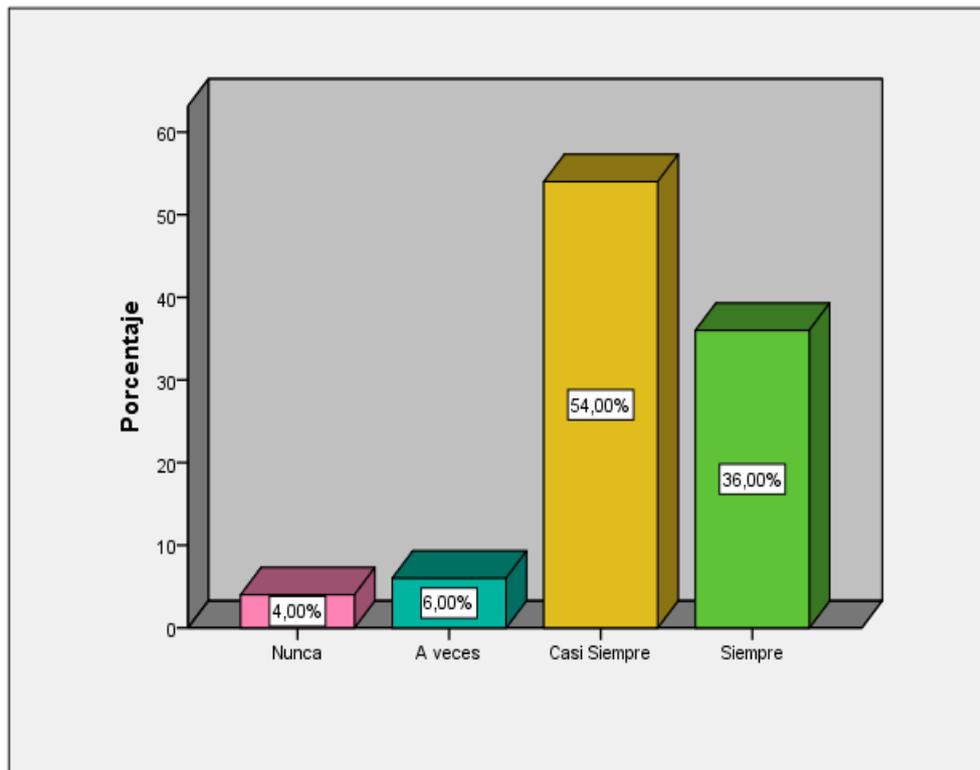
Tabla 19

Considera que las plataformas digitales para la accesibilidad al dinero electrónico frente a la inclusión financiera son los adecuados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,0	4,0	4,0
A veces	3	6,0	6,0	10,0
Válido Casi siempre	27	54,0	54,0	64,0
Siempre	18	36,0	36,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Considera que las plataformas digitales para la accesibilidad al dinero electrónico frente a la inclusión financiera son los adecuados.



Fuente: Propia

Figura 10. La tabla 19 y figura 10, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que las plataformas digitales para la accesibilidad al dinero electrónico frente a la inclusión financiera nunca son los adecuados, el 6,00% a veces, el 54,00% casi siempre y el 36,00% manifiestan que las plataformas digitales para la accesibilidad al dinero electrónico frente a la inclusión financiera siempre son los adecuados.

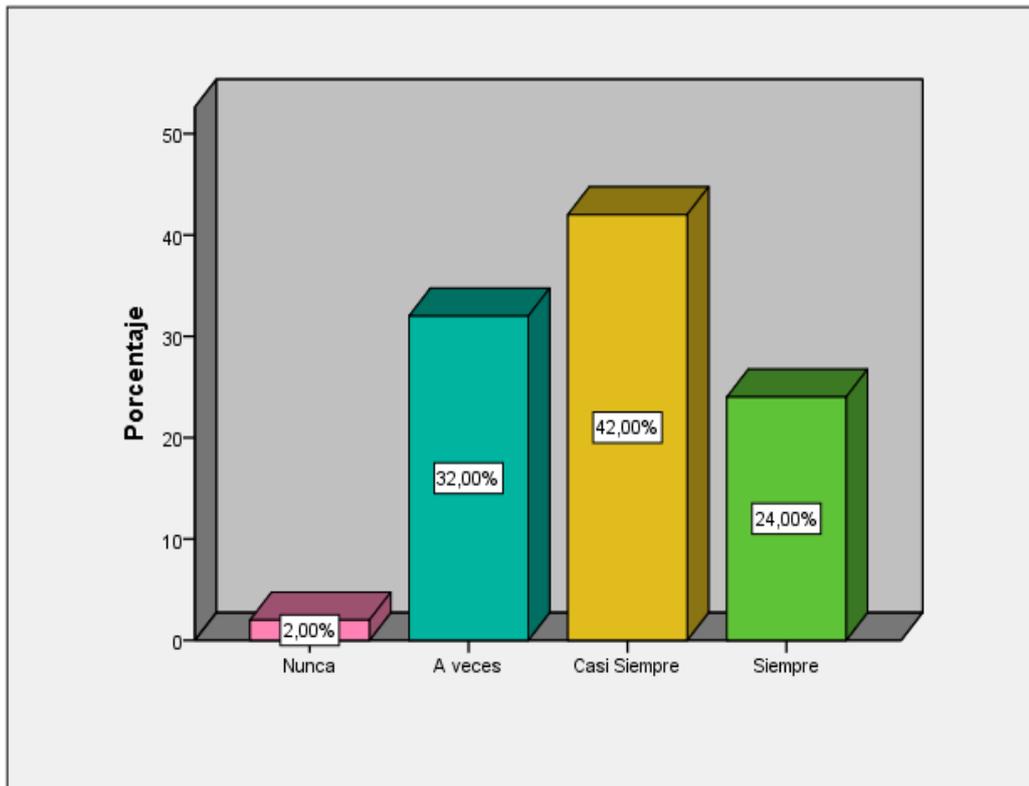
Tabla 20

Considera que las plataformas digitales contribuyen a un uso masivo del dinero electrónico frente a la inclusión financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,0	2,0	2,0
A veces	16	32,0	32,0	34,0
Válido Casi Siempre	21	42,0	42,0	76,0
Siempre	12	24,0	24,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Considera que las plataformas digitales contribuyen a un uso masivo del dinero electrónico frente a la inclusión financiera.



Fuente: Propia

Figura 11. La tabla 20 y figura 11, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 2,00% manifiestan que las plataformas digitales nunca contribuyen a un uso masivo del dinero electrónico frente a la inclusión financiera, el 32,00% a veces, el 42,00% casi siempre y el 24,00% manifiestan que las plataformas digitales siempre contribuyen a un uso masivo del dinero electrónico frente a la inclusión financiera.

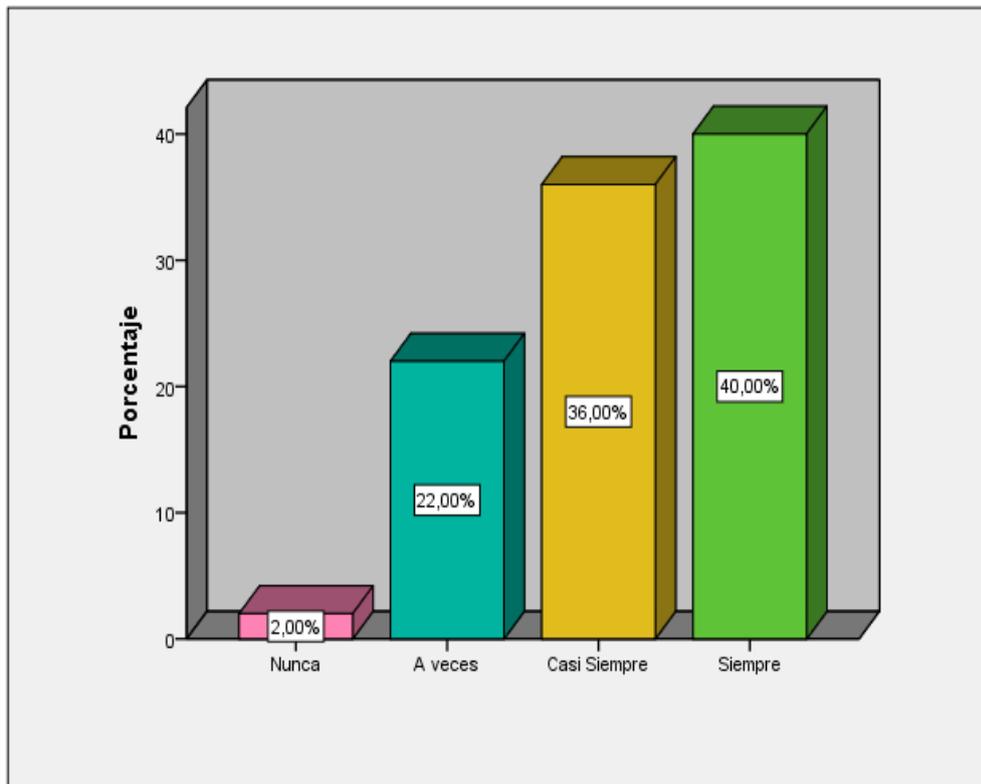
Tabla 21

Considera usted que los agentes que brindan accesibilidad al dinero electrónico mediante inclusión financiera son suficientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,0	2,0	2,0
A veces	11	22,0	22,0	24,0
Válido Casi Siempre	18	36,0	36,0	60,0
Siempre	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Considera usted que los agentes que brindan accesibilidad al dinero electrónico mediante inclusión financiera son suficientes.



Fuente: Propia

Figura 12. La tabla 21 y figura 12, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 2,00% manifiestan que los agentes que brindan accesibilidad al dinero electrónico mediante inclusión financiera nunca son suficientes, el 22,00% a veces, el 36,00% casi siempre y el 40,00% manifiestan que los agentes que brindan accesibilidad al dinero electrónico mediante inclusión financiera siempre son suficientes.

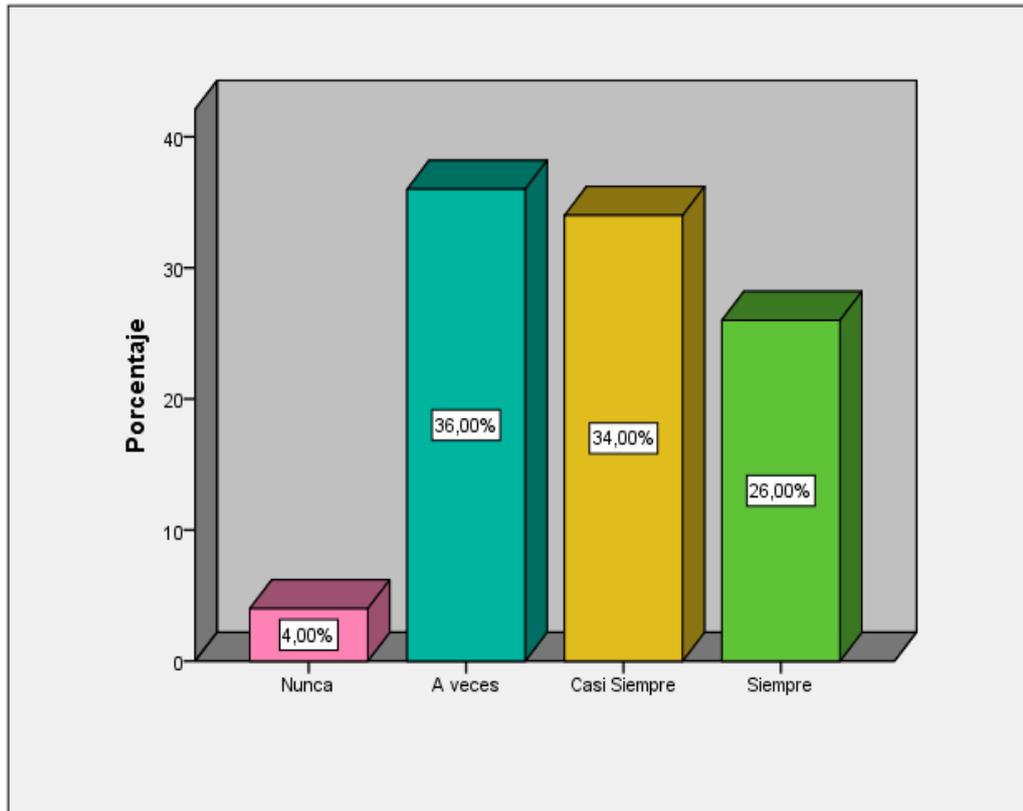
Tabla 22

Considera usted que las personas tienen facilidad de acceso al dinero electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,0	4,0	4,0
A veces	18	36,0	36,0	40,0
Válido Casi Siempre	17	34,0	34,0	74,0
Siempre	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Considera usted que las personas tienen facilidad de acceso al dinero electrónico.



Fuente: Propia

Figura 13. La tabla 22 y figura 13, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que las personas nunca tienen facilidad de acceso al dinero electrónico, el 36,00% a veces, el 34,00% casi siempre y el 26,00% manifiestan que las personas siempre tienen facilidad de acceso al dinero electrónico.

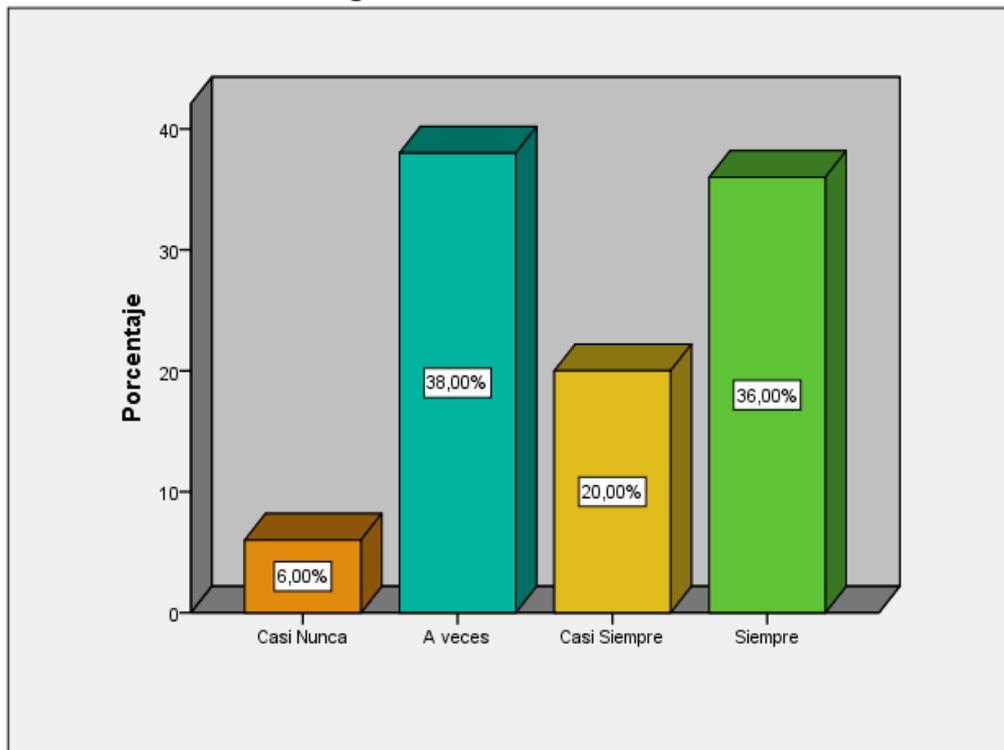
Tabla 23

Considera usted que las personas tienen facilidad de acceso al dinero electrónico logrando inclusión financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	6,0	6,0	6,0
A veces	19	38,0	38,0	44,0
Válido Casi Siempre	10	20,0	20,0	64,0
Siempre	18	36,0	36,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Considera usted que las personas tienen facilidad de acceso al dinero electrónico logrando inclusión financiera.



Fuente: Propia

Figura 14. La tabla 23 y figura 14, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 6,00% manifiestan que las personas casi nunca tienen facilidad de acceso al dinero electrónico logrando inclusión financiera, el 38,00% a veces, el 20,00% casi siempre y el 36,00% manifiestan que las personas siempre tienen facilidad de acceso al dinero electrónico logrando inclusión financiera.

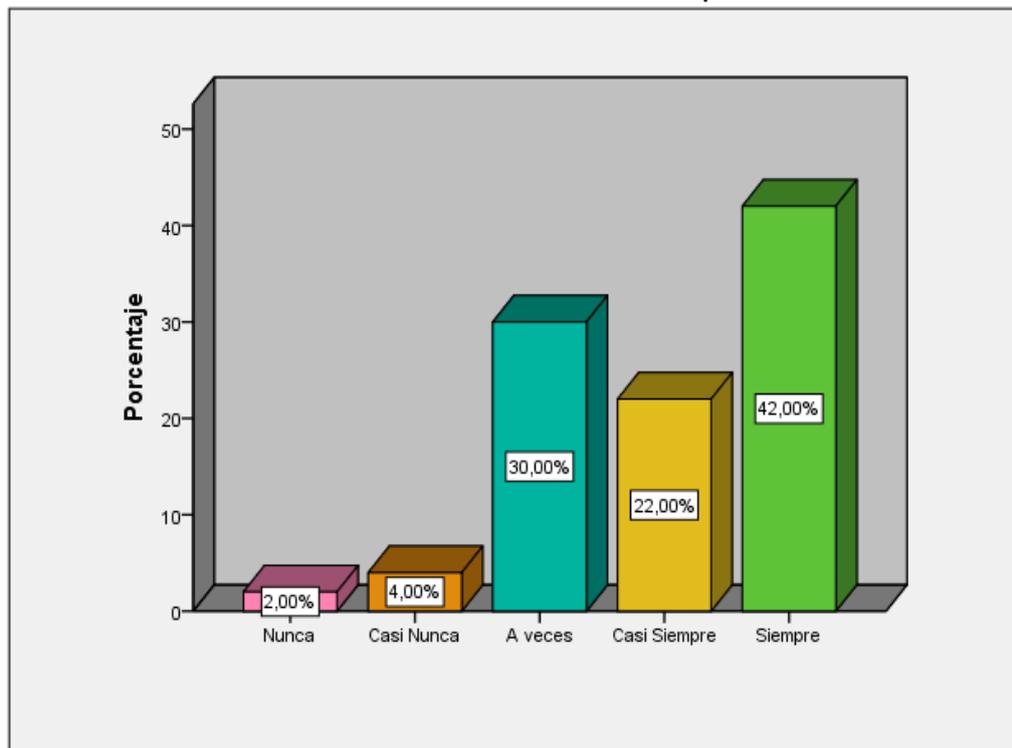
Tabla 24

Considera que la capacidad de acceso que brinda la empresa en cuanto al uso de los monederos electrónicos es la adecuada para los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0
	Casi Nunca	2	4,0	6,0
	A veces	15	30,0	36,0
	Casi Siempre	11	22,0	58,0
	Siempre	21	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera que la capacidad de acceso que brinda la empresa en cuanto al uso de los monederos electrónicos es la adecuada para los clientes.



Fuente: Propia

Figura 15. La tabla 24 y figura 15, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 2,00% manifiestan que la capacidad de acceso que brinda la empresa en cuanto al uso de los monederos electrónicos nunca es la adecuada para los clientes, un 4,00% respondió casi nunca, el 30,00% respondió a veces, un 22,00% respondió casi siempre y el 42,00% manifiestan que la capacidad de acceso que brinda la empresa en cuanto al uso de los monederos electrónicos siempre es la adecuada para los clientes.

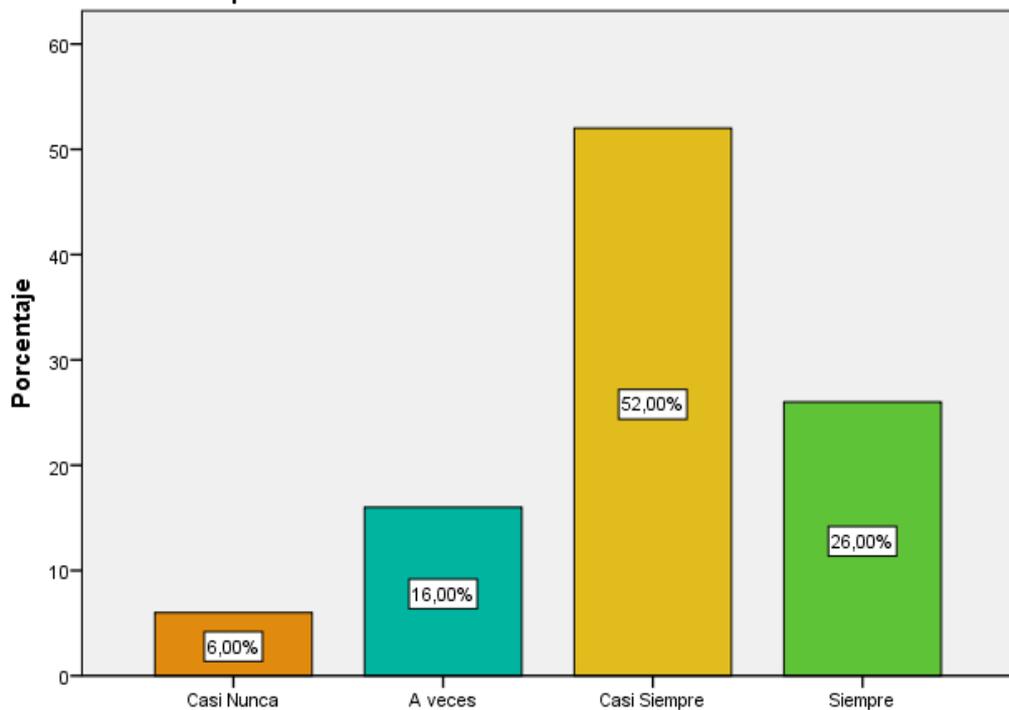
Tabla 25

Considera que los trabajadores conocen la existencia de plataformas digitales que facilitan el acceso del dinero electrónico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	6,0	6,0	6,0
A veces	8	16,0	16,0	22,0
Válido Casi Siempre	26	52,0	52,0	74,0
Siempre	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Considera que los trabajadores conocen la existencia de plataformas digitales que facilitan el acceso del dinero electrónico.



Fuente: Propia

Figura 16. La tabla 25 y figura 16, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 6,00% manifiestan que los trabajadores casi nunca conocen la existencia de plataformas digitales que facilitan el acceso del dinero electrónico, un 16,00% respondió a veces, un 52,00% respondió casi siempre y el 26,00% manifiestan que los trabajadores siempre conocen la existencia de plataformas digitales que facilitan el acceso del dinero electrónico.

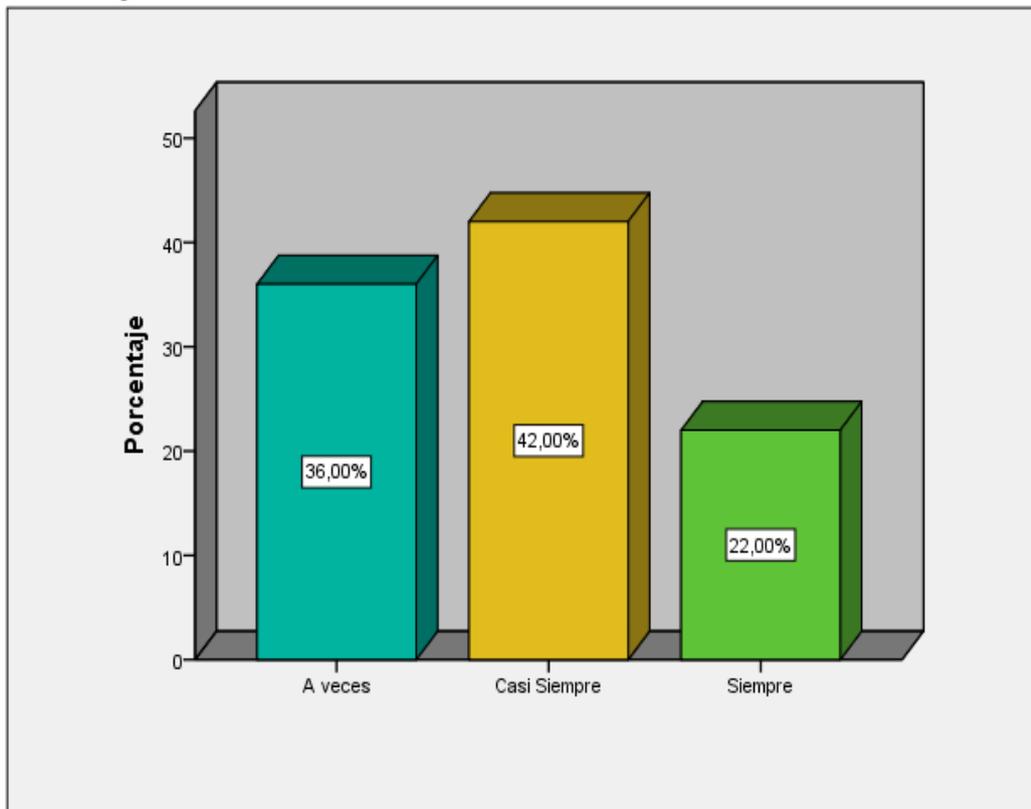
Tabla 26

Considera que la plataforma digital con sus constantes actualizaciones mejora el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	36,0	36,0
	Casi Siempre	21	42,0	78,0
	Siempre	11	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera que las plataformas digitales con sus constantes actualizaciones mejora el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financiera.



Fuente: Propia

Figura 17. La tabla 26 y figura 17, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 36,00% manifiestan que la plataforma digital con sus constantes actualizaciones a veces mejora el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financiera, un 42,00% respondió casi siempre y el 22,00% manifiestan que la plataforma digital con sus constantes actualizaciones siempre mejora el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financiera.

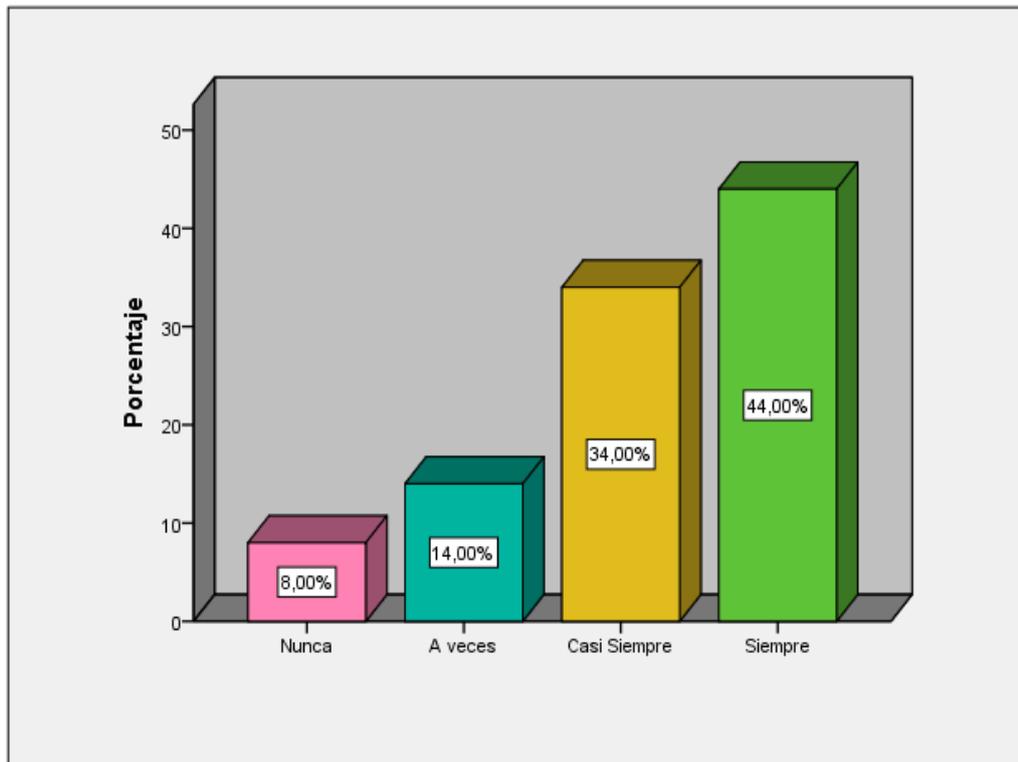
Tabla 27

Las personas son usuarios frecuentes del dinero electrónico logrando inclusión financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	8,0	8,0	8,0
A veces	7	14,0	14,0	22,0
Válido Casi Siempre	17	34,0	34,0	56,0
Siempre	22	44,0	44,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Las personas son usuarios frecuentes del dinero electrónico logrando inclusión financiera



Fuente: Propia

Figura 18. La tabla 27 y figura 18, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 8,00% manifiestan que las personas nunca son usuarios frecuentes del dinero electrónico logrando inclusión financiera, un 14,00% respondió a veces, el 34,00% respondió casi siempre y el 44,00% manifiestan que las personas siempre son usuarios frecuentes del dinero electrónico logrando inclusión financiera.

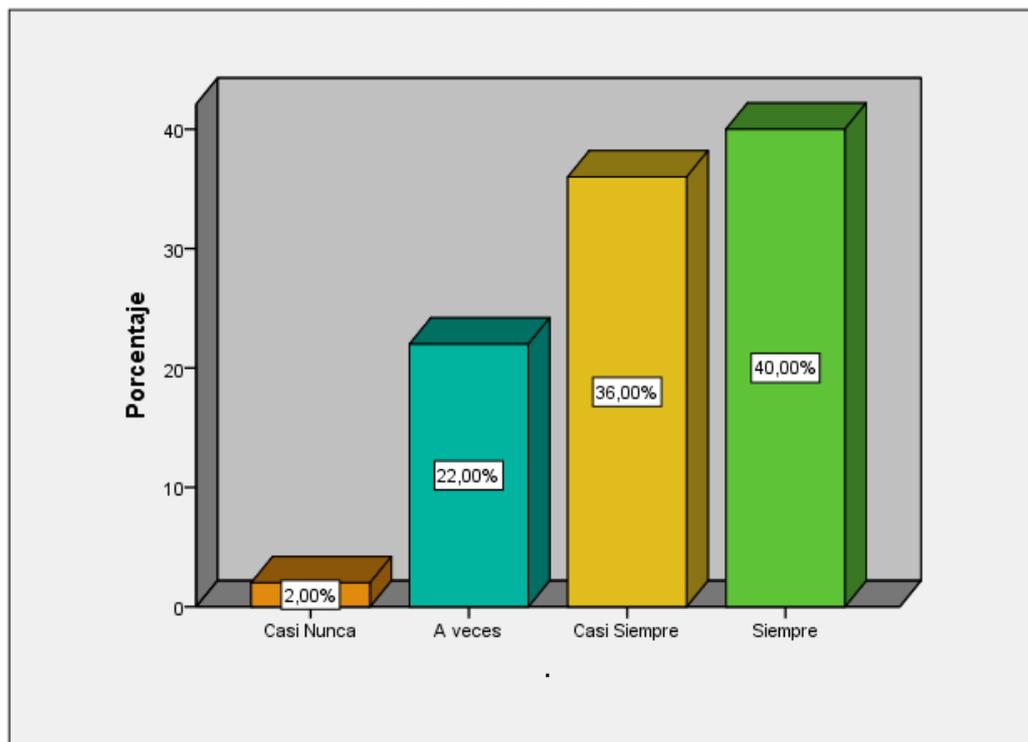
Tabla 28

Los dispositivos electrónicos facilitan el uso del dinero electrónico en la inclusión financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	2,0	2,0	2,0
A veces	11	22,0	22,0	24,0
Válido Casi Siempre	18	36,0	36,0	60,0
Siempre	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Los dispositivos electrónicos facilitan el uso del dinero electrónico en la inclusión financiera.



Fuente: Propia

Figura 19. La tabla 28 y figura 19, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 2,00% manifiestan que los dispositivos electrónicos casi nunca facilitan el uso del dinero electrónico en la inclusión financiera, un 22,00% respondió a veces, el 36,00% respondió casi siempre y el 40,00% manifiestan que los dispositivos electrónicos siempre facilitan el uso del dinero electrónico en la inclusión financiera.

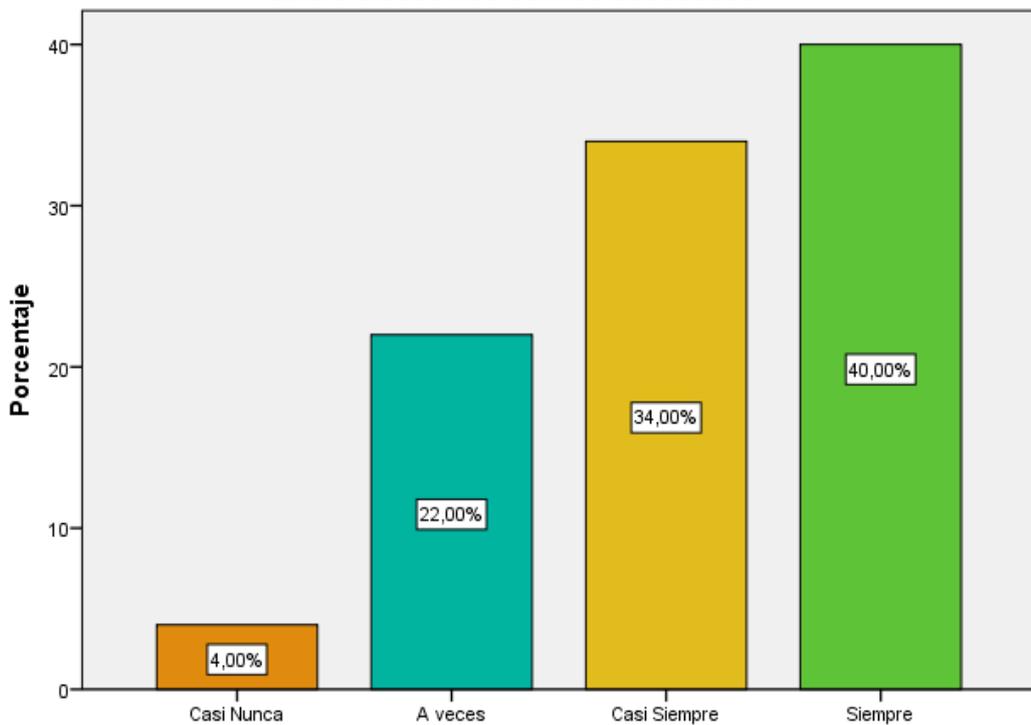
Tabla 29

Considera usted que el número de agentes que convierten dinero efectivo en dinero electrónico son los adecuados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	2	4,0	4,0	4,0
A veces	11	22,0	22,0	26,0
Válido Casi Siempre	17	34,0	34,0	60,0
Siempre	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Considera usted que el número de agentes que convierten dinero efectivo en dinero electrónico son los adecuados.



Fuente: Propia

Figura 20. La tabla 29 y figura 20, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que el número de agentes que convierten dinero efectivo en dinero electrónico casi nunca son los adecuados, un 22,00% respondió a veces, el 34,00% respondió casi siempre, un 40,00% respondió que el número de agentes que convierten dinero efectivo en dinero electrónico siempre son los adecuados.

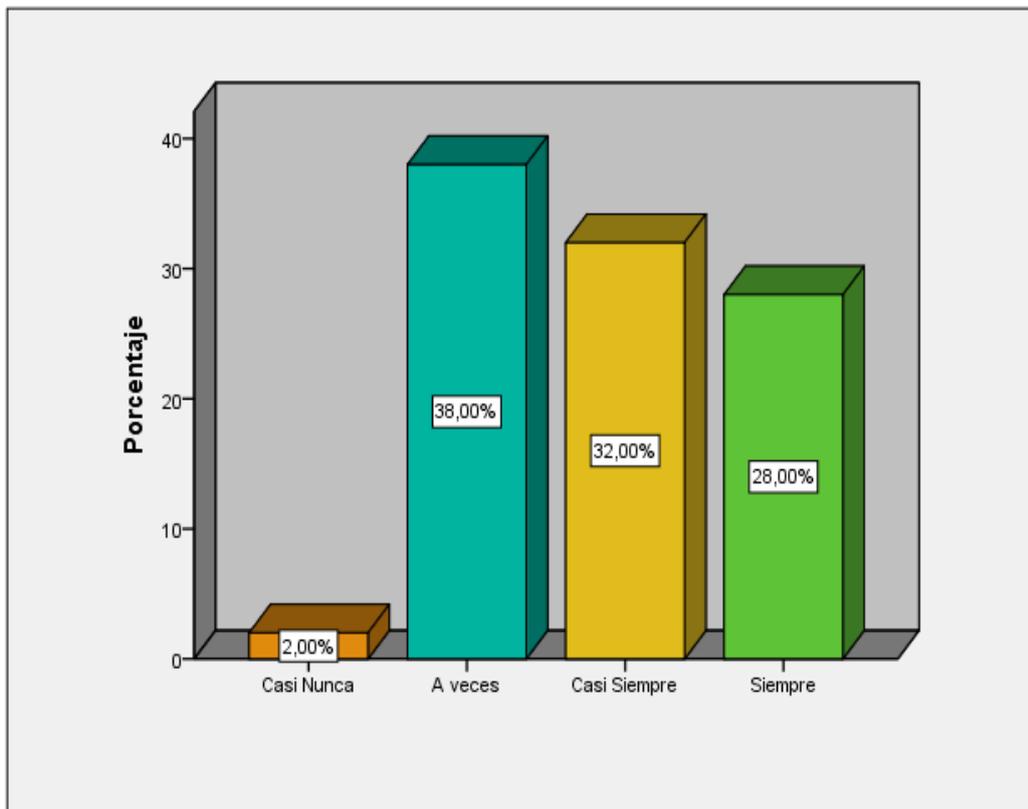
Tabla 30

Considera usted que el uso de dispositivos electrónicos facilita la realización de transacciones monetarias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	2,0	2,0	2,0
A veces	19	38,0	38,0	40,0
Válido Casi Siempre	16	32,0	32,0	72,0
Siempre	14	28,0	28,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Considera usted que el uso de dispositivos electrónicos facilita la realización de transacciones monetarias.



Fuente: Propia

Figura 21. La tabla 30 y figura 21, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 2,00% manifiestan que el uso de dispositivos electrónicos casi nunca facilita la realización de transacciones monetarias, un 38,00% respondió a veces, el 32,00% respondió casi siempre y el 28,00% manifiestan que el uso de dispositivos electrónicos siempre facilita la realización de transacciones monetarias.

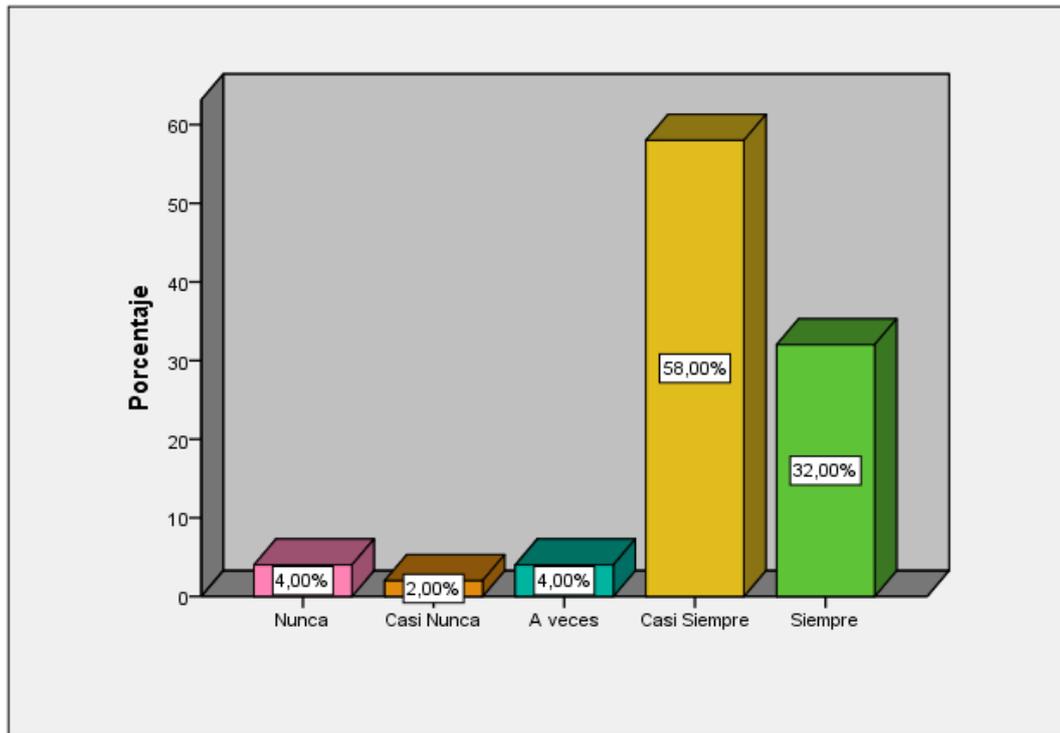
Tabla 31

Considera usted que el número de comercios que aceptan dinero electrónico motivan su uso mediante la inclusión financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi Nunca	1	2,0	6,0
	A veces	2	4,0	10,0
	Casi Siempre	29	58,0	68,0
	Siempre	16	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera usted que el número de comercios que aceptan dinero electrónico motivan su uso mediante la inclusión financiera.



Fuente: Propia

Figura 22. La tabla 31 y figura 22, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que el número de comercios que aceptan dinero electrónico nunca motivan su uso mediante la inclusión financiera, un 2,00% respondió casi nunca, el 4,00% respondió a veces, un 58,00% respondió casi siempre y el 32,00% manifiestan que el número de comercios que aceptan dinero electrónico siempre motivan su uso mediante la inclusión financiera.

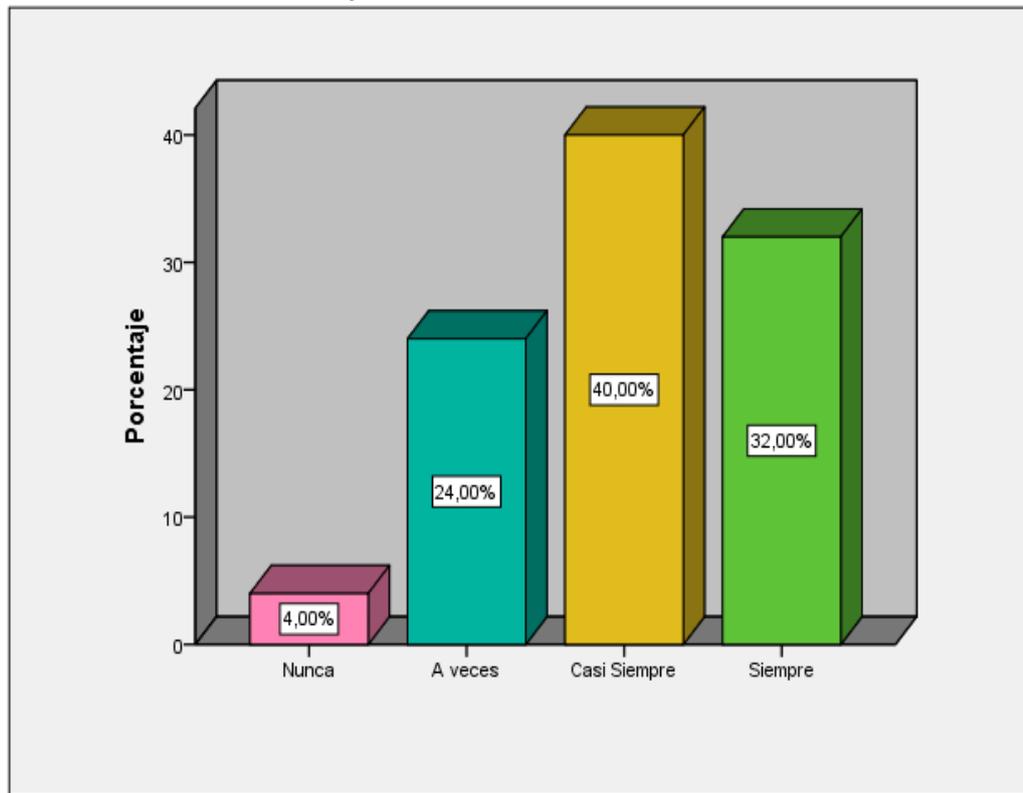
Tabla 32

Considera usted que la empresa proporciona cultura de información sobre los beneficios que brinda el uso del dinero electrónico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,0	4,0	4,0
A veces	12	24,0	24,0	28,0
Válido Casi Siempre	20	40,0	40,0	68,0
Siempre	16	32,0	32,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Considera usted que la empresa proporciona cultura de información sobre los beneficios que brinda el uso del dinero electrónico



Fuente: Propia

Figura 23. La tabla 32 y figura 23, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que la empresa nunca proporciona cultura de información sobre los beneficios que brinda el uso del dinero electrónico, un 24,00% respondió a veces, el 40,00% respondió casi siempre, un 32,00% manifiestan que la empresa siempre proporciona cultura de información sobre los beneficios que brinda el uso del dinero electrónico.

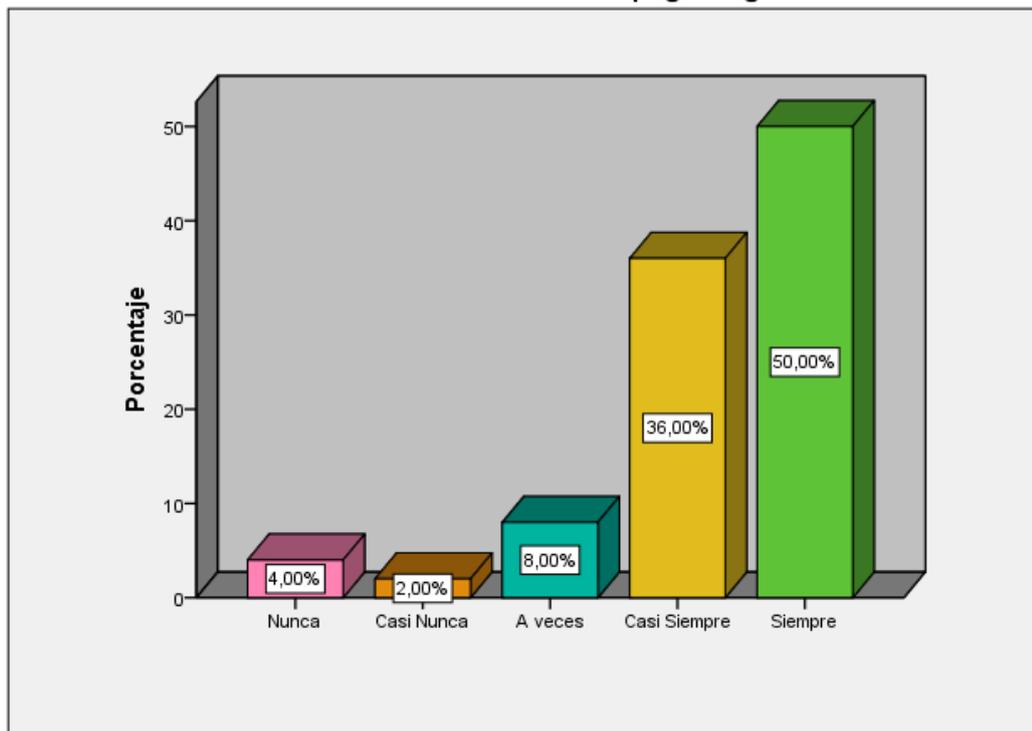
Tabla 33

Considera usted que es necesario contar con conocimientos financieros para acceder al uso de los medios de pagos digitales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi Nunca	1	2,0	6,0
	A veces	4	8,0	14,0
	Casi Siempre	18	36,0	50,0
	Siempre	25	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera usted que es necesario contar con conocimientos financieros para acceder al uso de los medios de pagos digitales.



Fuente: Propia

Figura 24. La tabla 33 y figura 24, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que nunca es necesario contar con conocimientos financieros para acceder al uso de los medios de pagos digitales, un 2,00% respondió casi nunca, el 8,00% respondió a veces, un 36,00% respondió casi siempre y el 50,00% manifiestan que siempre es necesario contar con conocimientos financieros para acceder al uso de los medios de pagos digitales.

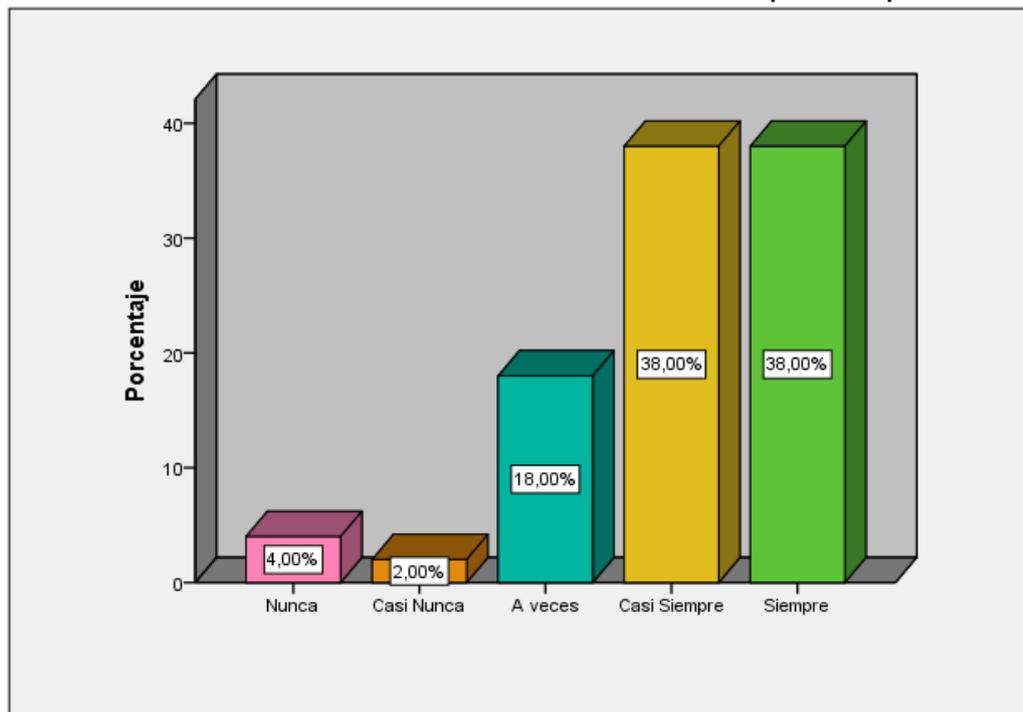
Tabla 34

Considera usted que la educación financiera del cliente mejora debido a la información sobre uso del dinero electrónico brindada por la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi Nunca	1	2,0	6,0
	A veces	9	18,0	24,0
	Casi Siempre	19	38,0	62,0
	Siempre	19	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera usted que la educación financiera del cliente mejora debido a la información sobre uso del dinero electrónico brindada por la empresa.



Fuente: Propia

Figura 25. La tabla 34 y figura 25, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que la educación financiera del cliente nunca mejora debido a la información sobre uso del dinero electrónico brindada por la empresa, un 2,00% respondió casi nunca, el 18,00% respondió a veces, un 38,00% respondió casi siempre y el 38,00% manifiestan que la educación financiera del cliente siempre mejora debido a la información sobre uso del dinero electrónico brindada por la empresa.

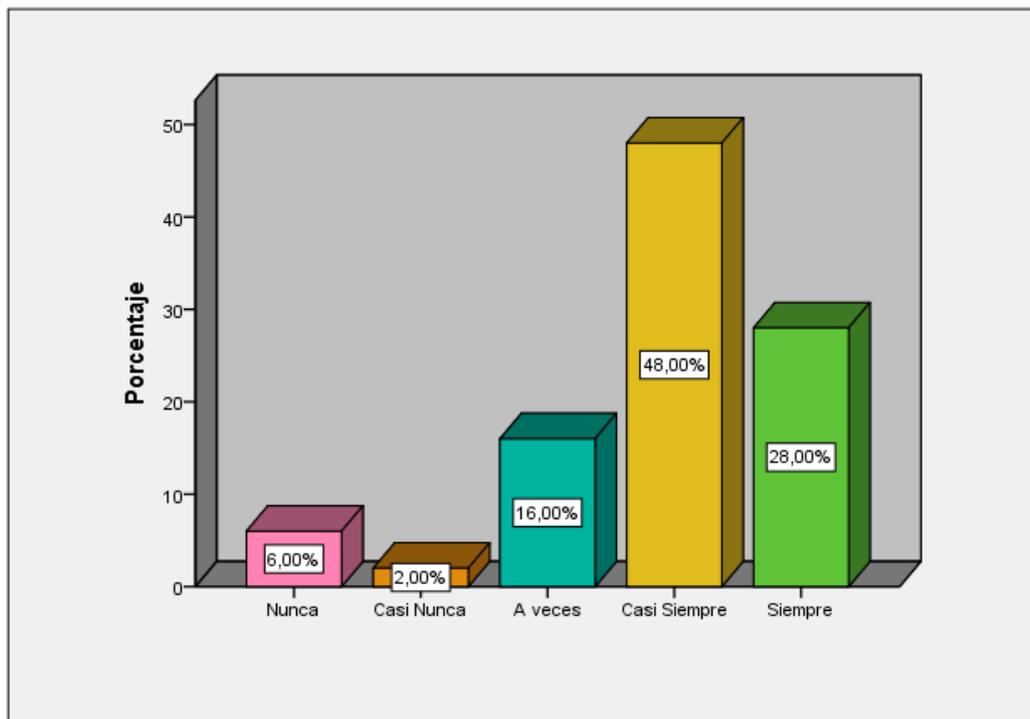
Tabla 35

Las personas acceden al dinero electrónico porque constantemente se ajustan a sus necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0
	Casi Nunca	1	2,0	8,0
	A veces	8	16,0	24,0
	Casi Siempre	24	48,0	72,0
	Siempre	14	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Las personas acceden al dinero electrónico porque constantemente se ajustan a sus necesidades



Fuente: Propia

Figura 26. La tabla 35 y figura 26, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 6,00% manifiestan que las personas nunca acceden al dinero electrónico porque constantemente se ajustan a sus necesidades, un 2,00% respondió casi nunca, el 16,00% respondió a veces, un 48,00% respondió casi siempre y el 28,00% manifiestan que las personas nunca acceden al dinero electrónico porque constantemente se ajustan a sus necesidades.

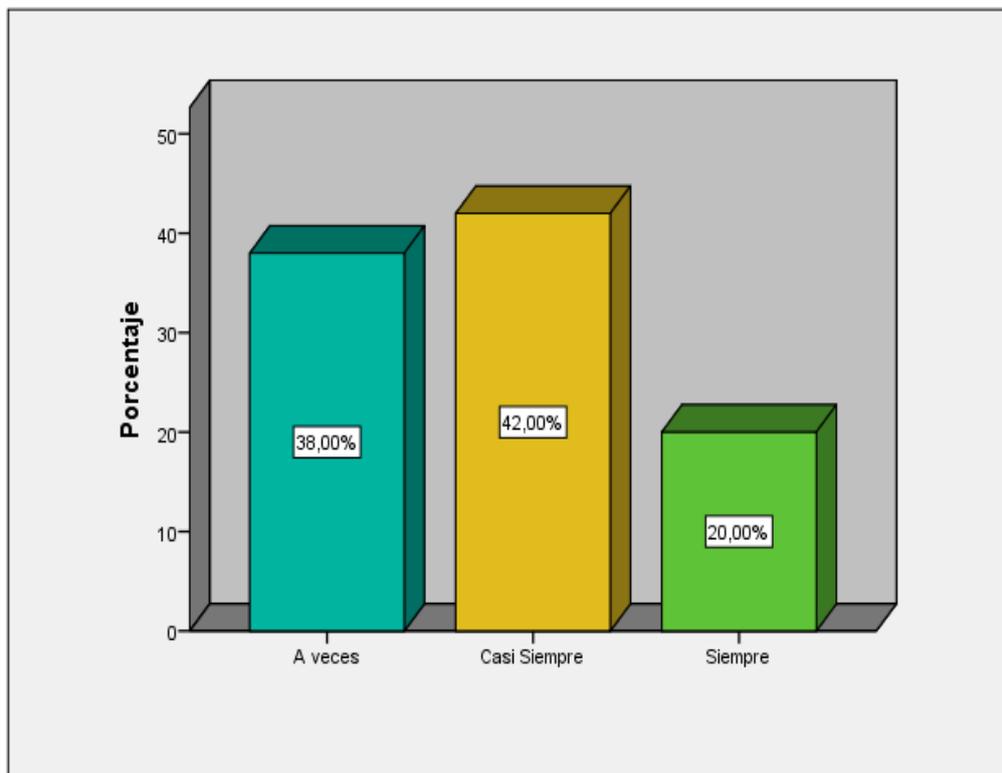
Tabla 36

Considera usted que la empresa cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre sus transacciones monetarias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	38,0	38,0
	Casi Siempre	21	42,0	80,0
	Siempre	10	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera usted que la empresa cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre su transacciones monetarias.



Fuente: Propia

Figura 27. La tabla 36 y figura 27, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 38,00% manifiestan que la empresa a veces cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre sus transacciones monetarias, un 42,00% respondió casi siempre y el 20,00% manifiestan que la empresa siempre cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre sus transacciones monetarias.

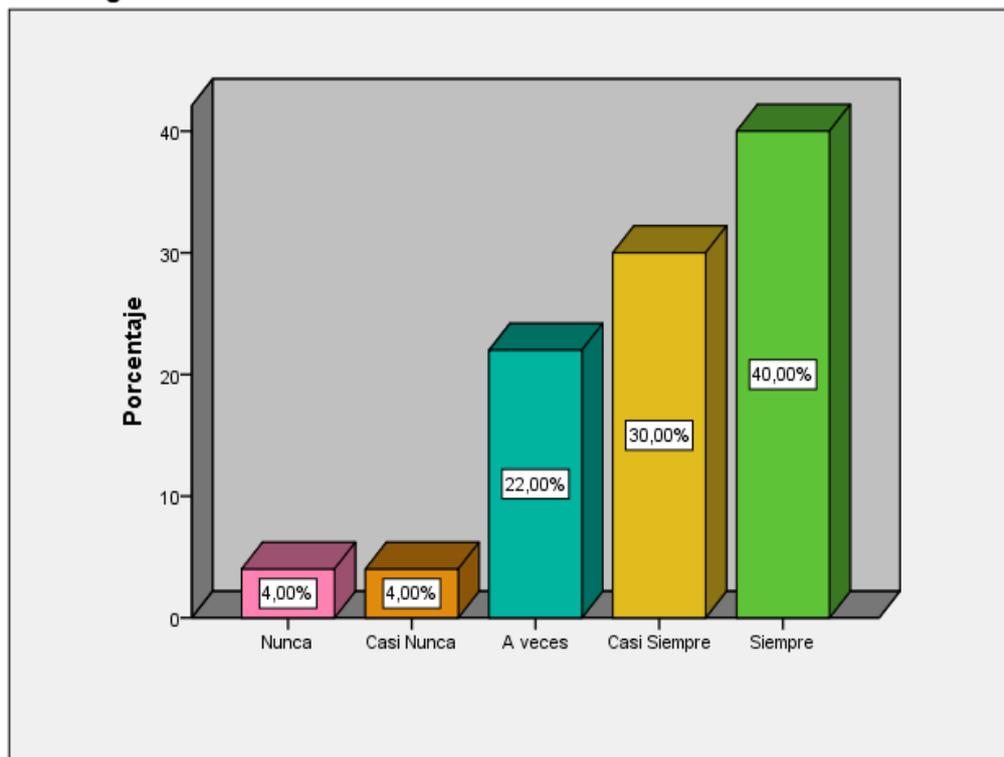
Tabla 37

Considera usted que la calidad financiera de la empresa es adecuada para generar altos niveles accesibilidad a los monederos electrónicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi Nunca	2	4,0	8,0
	A veces	11	22,0	30,0
	Casi Siempre	15	30,0	60,0
	Siempre	20	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera usted que la calidad financiera de la empresa es adecuada para generar altos niveles accesibilidad a los monederos electrónicos.



Fuente: Propia

Figura 28. La tabla 37 y figura 28, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que la calidad financiera de la empresa nunca es adecuada para generar altos niveles accesibilidad a los monederos electrónicos, un 4,00% respondió casi nunca, el 22,00% respondió a veces, un 30,00% respondió casi siempre y el 40,00% manifiestan que la calidad financiera de la empresa siempre es adecuada para generar altos niveles accesibilidad a los monederos electrónicos.

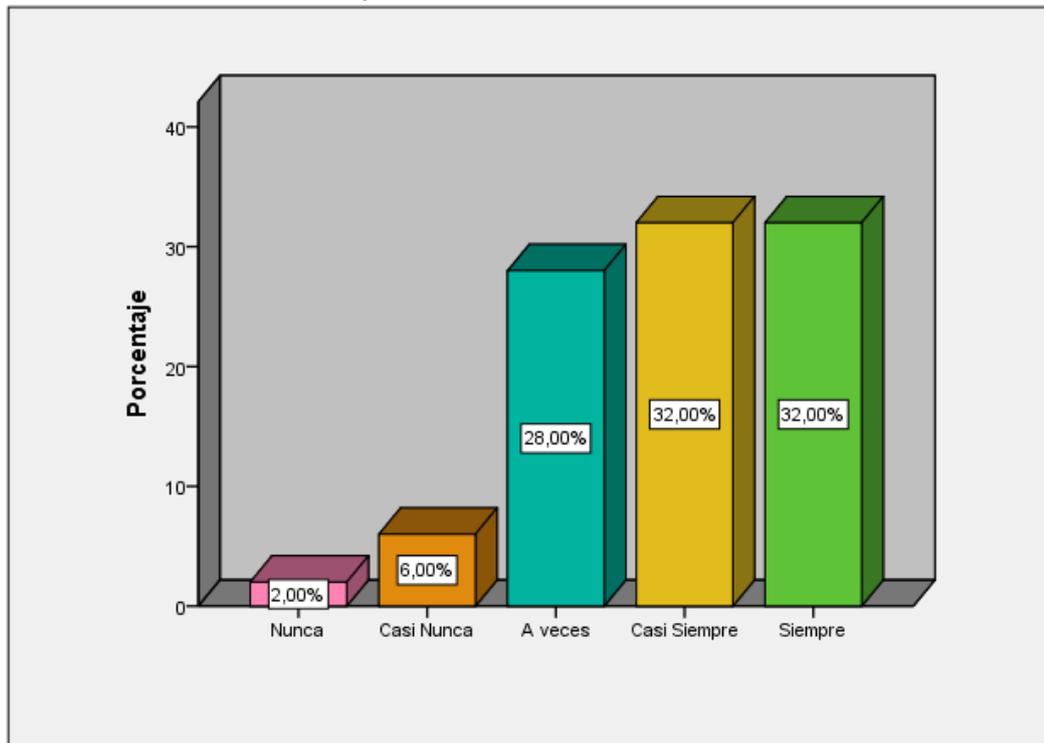
Tabla 38

Considera usted que la empresa mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0
	Casi Nunca	3	6,0	8,0
	A veces	14	28,0	36,0
	Casi Siempre	16	32,0	68,0
	Siempre	16	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera usted que la empresa mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes



Fuente: Propia

Figura 29. La tabla 38 y figura 29, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 2,00% manifiestan que la empresa nunca mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes, un 6,00% respondió casi nunca, el 28,00% respondió a veces, un 32,00% respondió casi siempre y el 32,00% manifiestan que la empresa nunca mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes.

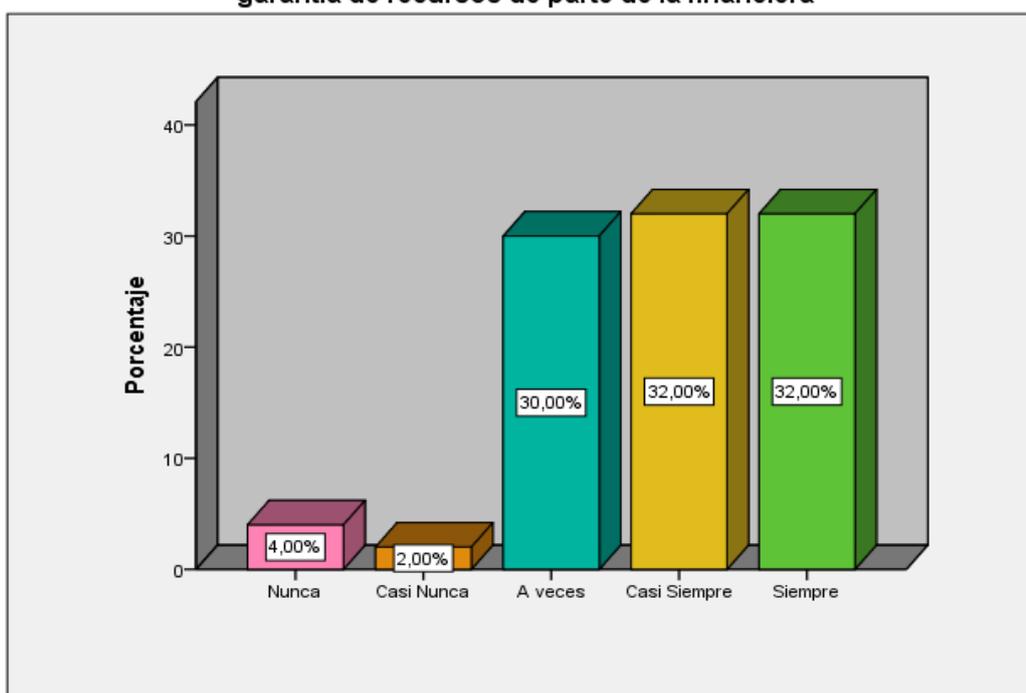
Tabla 39

Las personas que optan por el servicio de dinero electrónico cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi Nunca	1	2,0	6,0
	A veces	15	30,0	36,0
	Casi Siempre	16	32,0	68,0
	Siempre	16	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Las personas que optan por el servicio de dinero electrónico cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera



Fuente: Propia

Figura 30. La tabla 39 y figura 30, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que las personas que optan por el servicio de dinero electrónico nunca cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera, un 2,00% respondió casi nunca, el 30,00% respondió a veces, un 32,00% respondió casi siempre y el 32,00% manifiestan que las personas que optan por el servicio de dinero electrónico siempre cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera.

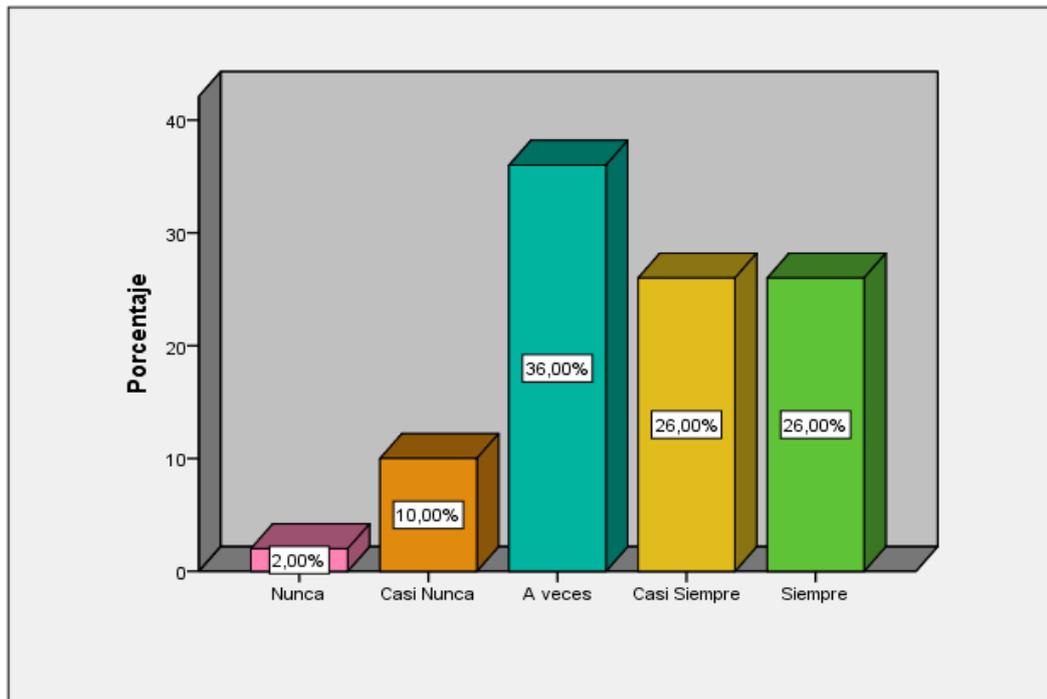
Tabla 40

Considera usted que los contratos para el uso de dinero electrónico que se realiza a los clientes son los adecuados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0
	Casi Nunca	5	10,0	12,0
	A veces	18	36,0	48,0
	Casi Siempre	13	26,0	74,0
	Siempre	13	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Propia

Considera usted que los contratos para el uso de dinero electrónico que se realiza a los clientes son los adecuados



Fuente: Propia

Figura 31. La tabla 40 y figura 31, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 2,00% manifiestan que los contratos para el uso de dinero electrónico que se realiza a los clientes nunca son los adecuados, un 10,00% respondió casi nunca, el 36,00% respondió a veces, un 26,00% respondió casi siempre y el 26,00% manifiestan que los contratos para el uso de dinero electrónico que se realiza a los clientes nunca son los adecuados.

3.1.2. Tablas de frecuencia con datos agrupados

Tabla 41

Medio de Pago (Agrupada)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Deficiente	3	6,0	6,0	6,0
	Moderado	14	28,0	28,0	34,0
	Eficiente	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

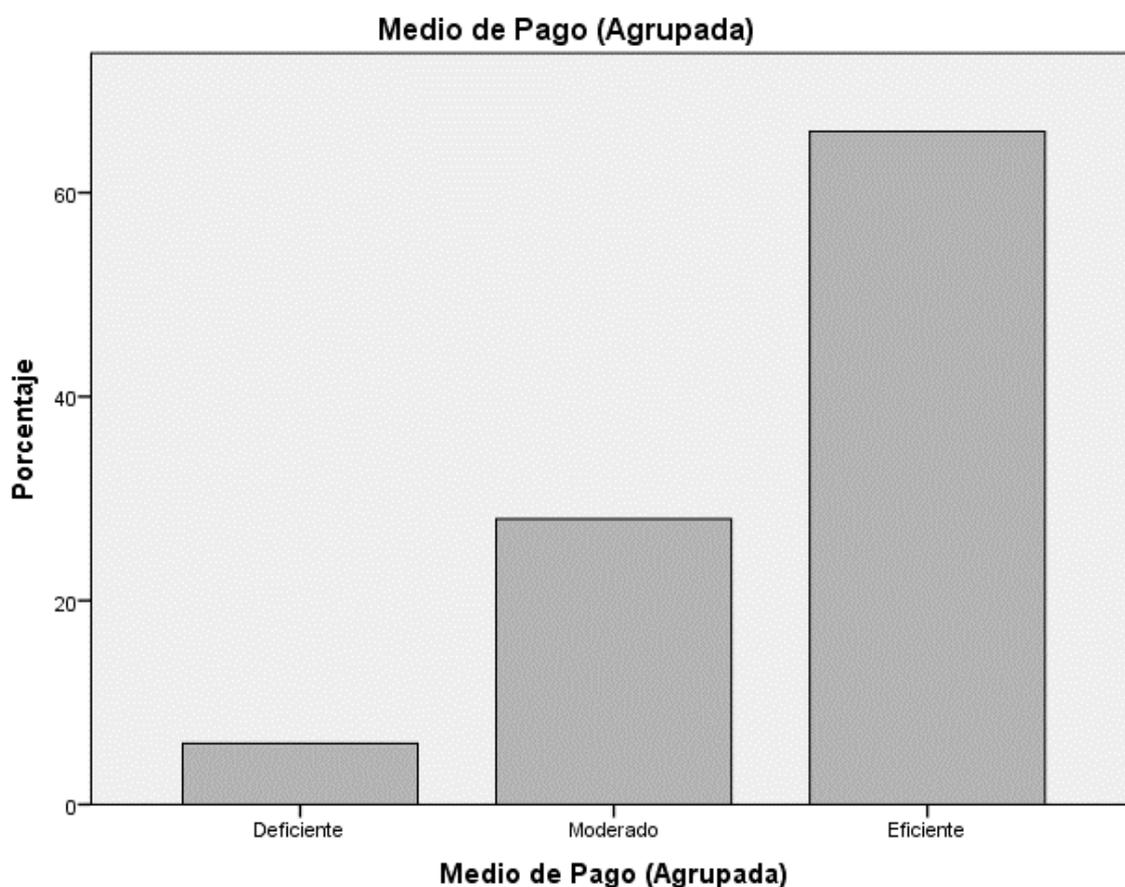


Figura 32. Medio de Pago (Agrupada)

En la tabla 41 y figura 32 muestra de las 50 personas encuestados, 33 trabajadores califican a la primera dimensión Medio de Pago como eficiente el cual en porcentaje equivale a 66.00% del total, por otra parte 14 encuestados califican a la dimensión como moderado que corresponde un 28.00% del total encuestado y por último 3 encuestados calificaron que la dimensión Medio de pago es deficiente y esto equivale a un 6.00% del total encuestado.

Tabla 42

Accesibilidad (Agrupada)

Accesibilidad (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	4,0	4,0	4,0
	Moderado	9	18,0	18,0	22,0
	Eficiente	39	78,0	78,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

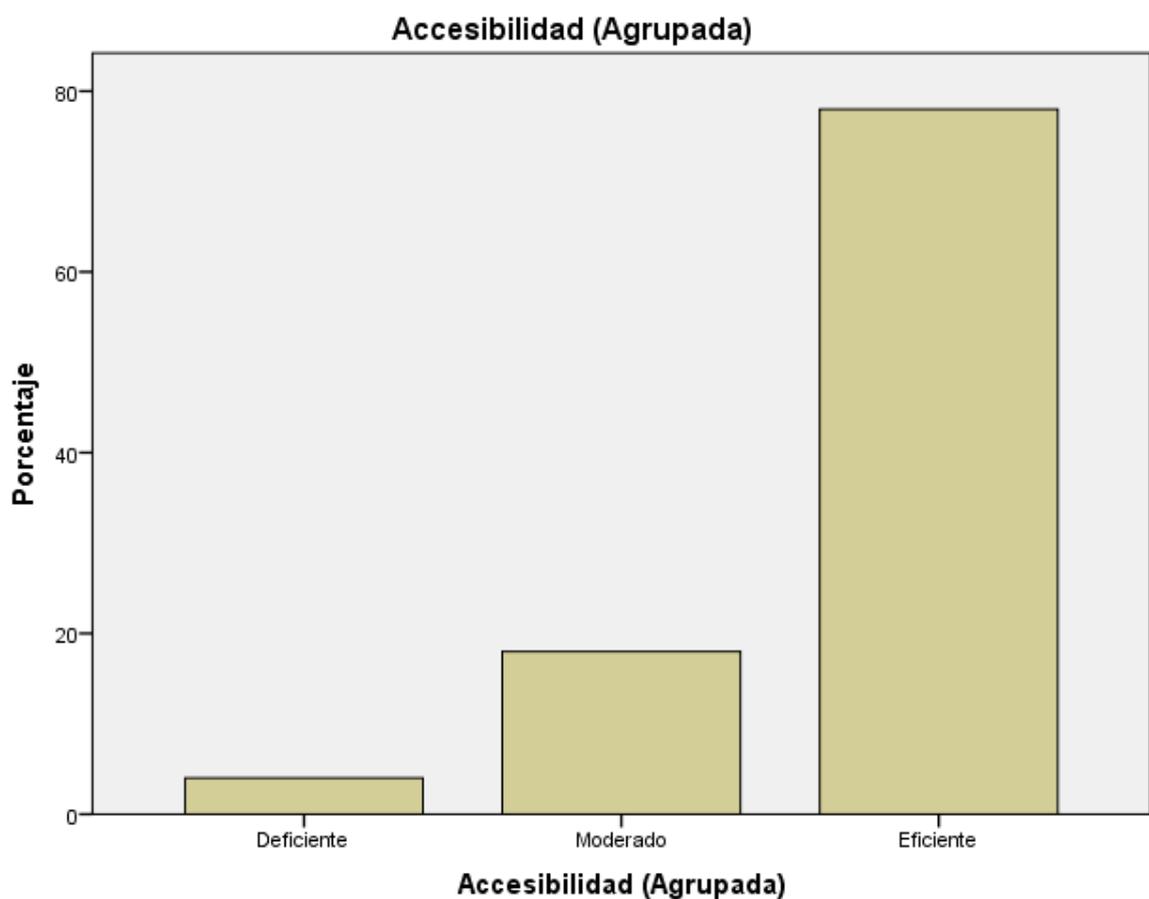


Figura 33. Accesibilidad (Agrupada)

En la tabla 42 y figura 33 muestra de las 50 personas encuestados, 39 trabajadores califican a la segunda dimensión accesibilidad como eficiente el cual en porcentaje equivale a 78.00% del total, por otra parte 09 encuestados califican a la dimensión como moderado que corresponde un 18.00% del total encuestado y por último 02 encuestados calificaron que la dimensión Accesibilidad es deficiente y esto equivale a un 4.00% del total encuestado.

Tabla 43

Dinero Electrónico (Agrupada)

Dinero Electrónico (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	2	4,0	4,0	4,0
Válido	Moderado	15	30,0	30,0	34,0
	Eficiente	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

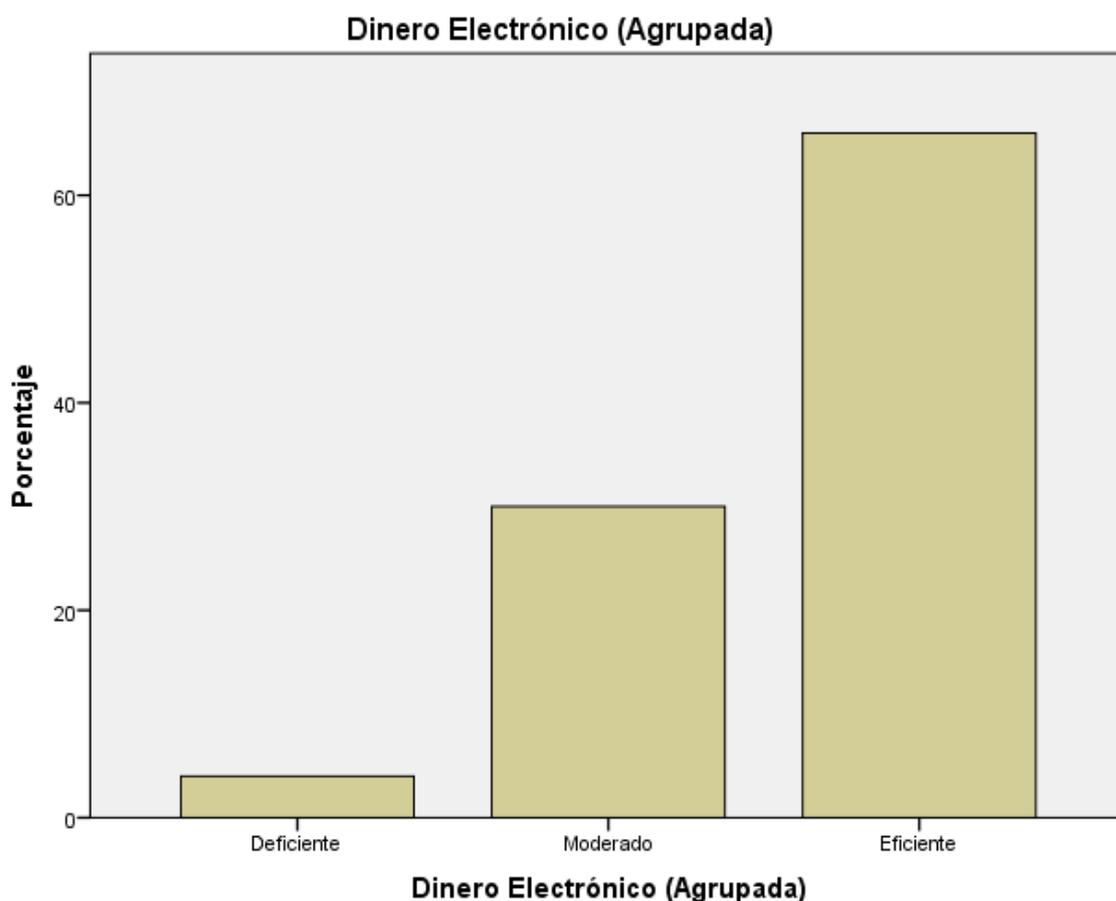


Figura 34. Dinero Electrónico (Agrupada)

En la tabla 43 y figura 34 muestra de las 50 personas encuestados, 33 trabajadores califican a la primera variable dinero electrónico como eficiente el cual en porcentaje equivale a 66.00% del total, por otra parte 15 encuestados califican a la dimensión como moderado que corresponde un 30.00% del total encuestado y por último 02 encuestados calificaron que la a la primera variable dinero electrónico es deficiente y esto equivale a un 4.00% del total encuestado.

Tabla 44

Acceso (Agrupada)

Acceso (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,0	2,0	2,0
	Moderado	16	32,0	32,0	34,0
	Eficiente	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

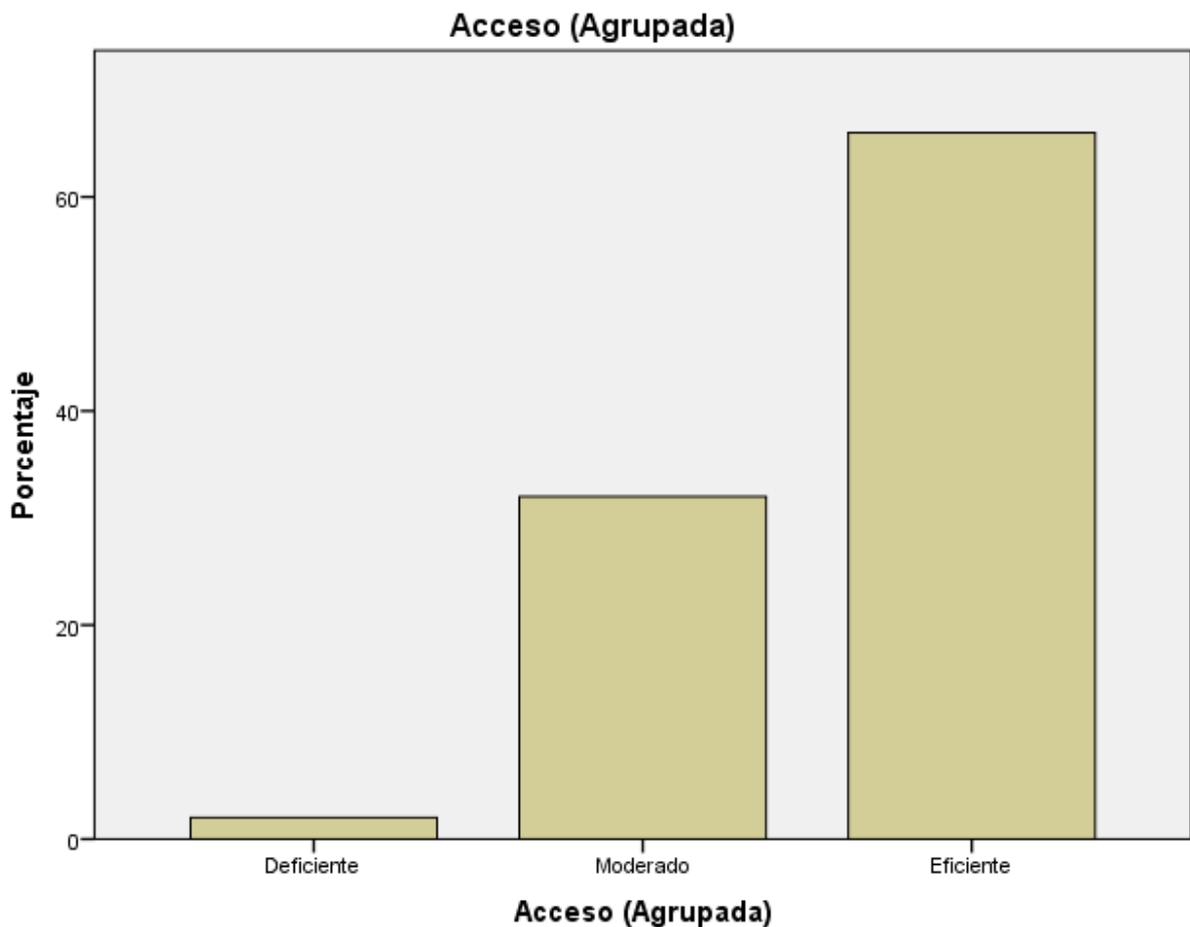


Figura 35. Acceso (Agrupada)

En la tabla 44 y figura 35 muestra de las 50 personas encuestados, 33 trabajadores califican a la primera dimensión de la variable dos Acceso como eficiente el cual en porcentaje equivale a 66.00% del total, por otra parte 16 encuestados califican a la dimensión como moderado que corresponde un 32.00% del total encuestado y por último 01 encuestado calificaron a la dimensión como deficiente y esto equivale a un 2.00% del total encuestado.

Tabla 45

Uso (Agrupada)

Uso (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	4,0	4,0	4,0
	Moderado	6	12,0	12,0	16,0
	Eficiente	42	84,0	84,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

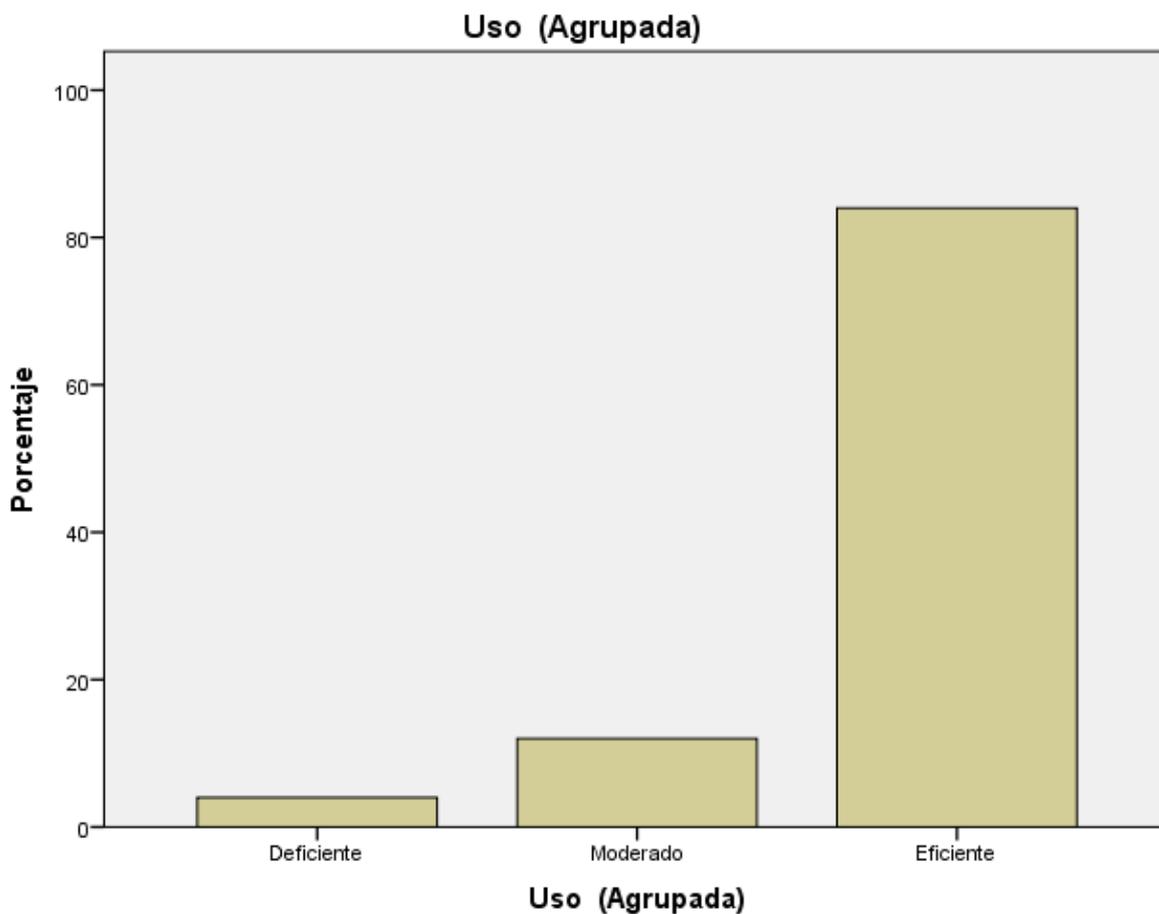


Figura 36. Uso (Agrupada)

En la tabla 45 y figura 36 muestra de las 50 personas encuestados, 42 trabajadores califican a la segunda dimensión de la variable dos Uso como eficiente el cual en porcentaje equivale a 84.00% del total, por otra parte 06 encuestados califican a la dimensión como moderado que corresponde un 12.00% del total encuestado y por último 2 encuestados calificaron a la dimensión como deficiente y esto equivale a un 4.00% del total encuestado.

Tabla 46

Calidad (Agrupada)

Calidad (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	4,0	4,0	4,0
	Moderado	17	34,0	34,0	38,0
	Eficiente	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

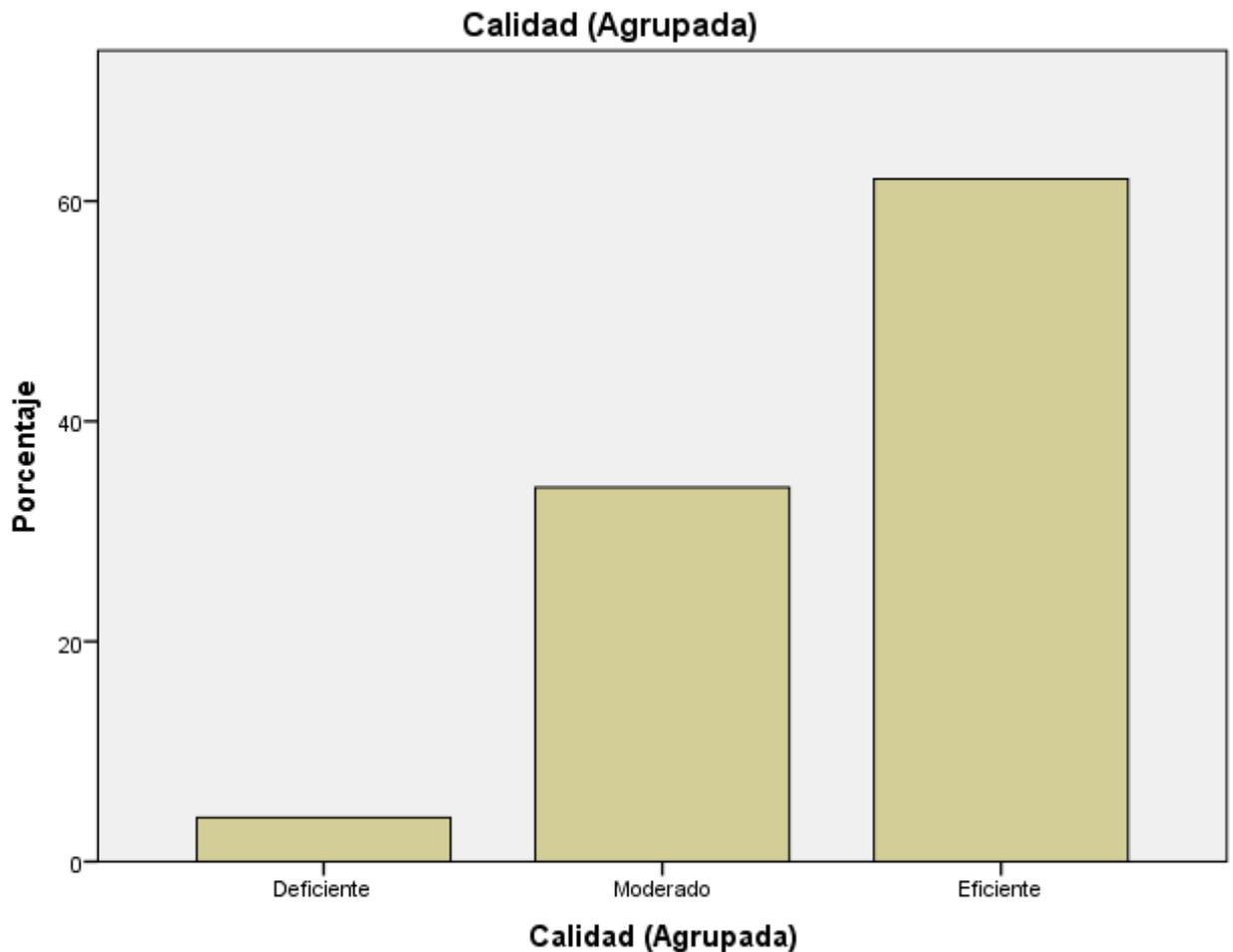


Figura 37. Calidad (Agrupada)

En la tabla 46 y figura 37 muestra de las 50 personas encuestados, 31 trabajadores califican a la tercera dimensión de la segunda variable Calidad como eficiente el cual en porcentaje equivale a 62.00% del total, por otra parte 17 encuestados califican a la dimensión como moderado que corresponde un 34.00% del total encuestado y por último 2 encuestados calificaron a la dimensión como deficiente y esto equivale a un 4.00% del total encuestado.

Tabla 47

Inclusión Financiera (Agrupada)

Inclusión Financiera (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,0	2,0	2,0
	Moderado	8	16,0	16,0	18,0
	Eficiente	41	82,0	82,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

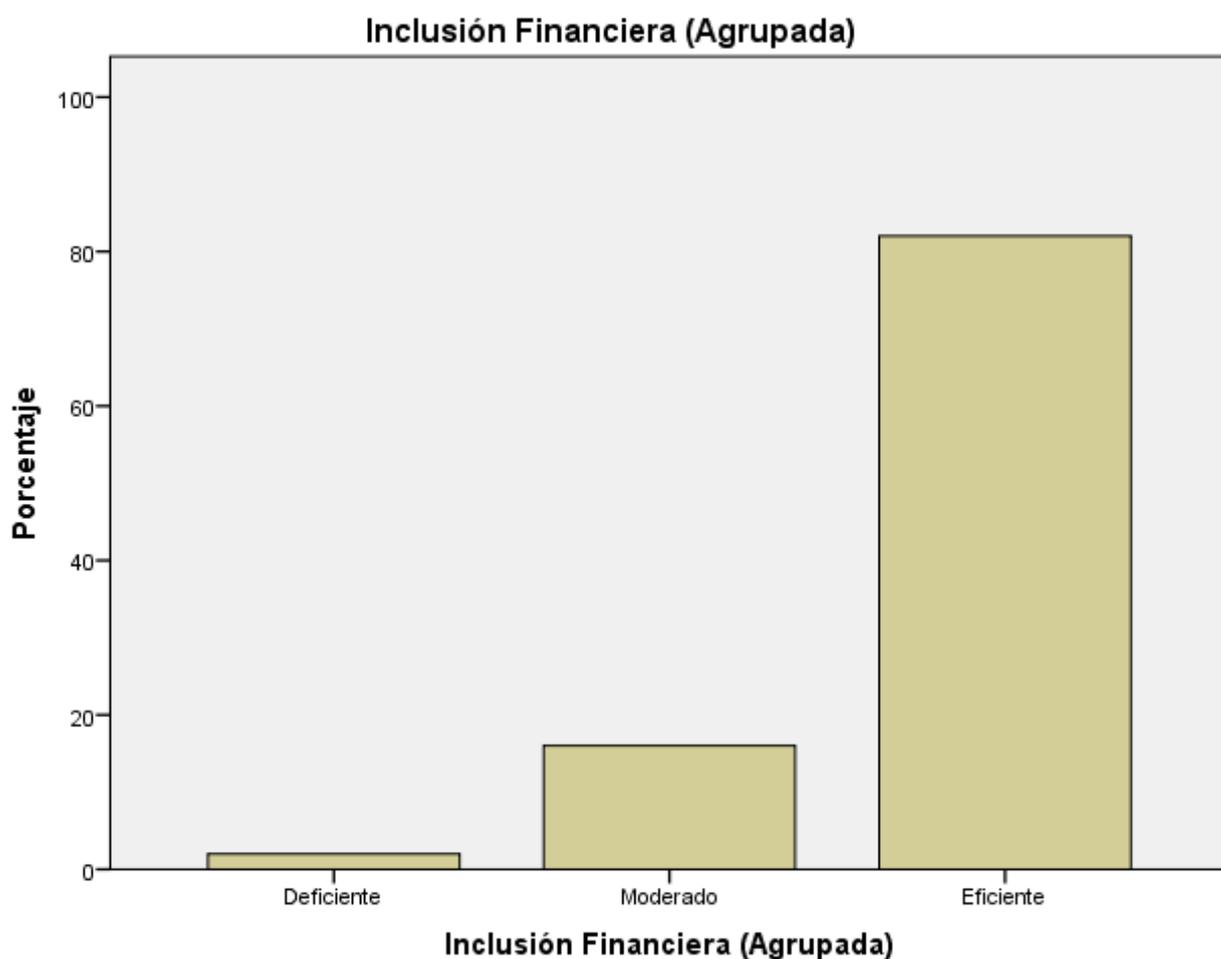


Figura 38. Inclusión Financiera (Agrupada)

En la tabla 47 y figura 38 muestra de las 50 personas encuestados, 41 trabajadores califican a la variable dos como eficiente el cual en porcentaje equivale a 82.00% del total, por otra parte 08 encuestados califican a la dimensión como moderado que corresponde un 16.00% del total encuestado y por último 1 encuestado calificó a la variable como deficiente como deficiente y esto equivale a un 2.00% del total encuestado.

3.1.3. Tablas de contingencia o cruzados

Tabla 41

		Inclusión Financiera (Agrupada)			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Dinero Electrónico (Agrupada)	Deficiente	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2,0%	2,0%	0,0%	4,0%
	Moderado	Recuento	0	3	12	15
		% del total	0,0%	6,0%	24,0%	30,0%
	Eficiente	Recuento	0	4	29	33
		% del total	0,0%	8,0%	58,0%	66,0%
Total	Recuento	1	8	41	50	
	% del total	2,0%	16,0%	82,0%	100,0%	

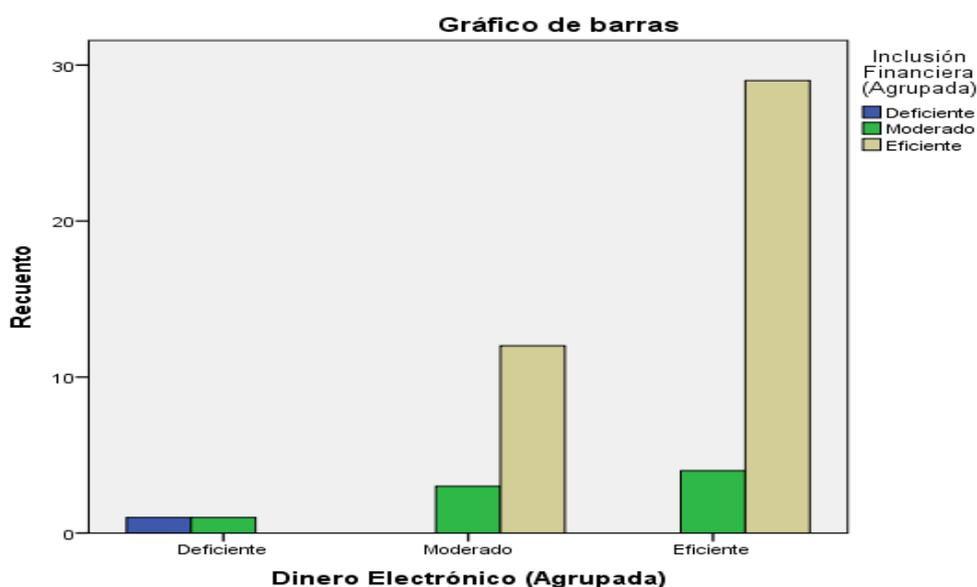


Figura 39. Tabla cruzada Dinero Electrónico (Agrupada)*Inclusión Financiera (Agrupada)

Interpretación:

En la tabla 48 y figura 39 de un total de 50 encuestados 2 trabajadores califican al dinero electrónico como deficiente el cual equivale un 4.0% del total encuestado, otros 15 trabajadores como moderado que corresponde a un 30% del total y 33 encuestados calificaron como eficiente el cual equivale un 66.0% de los encuestados, por ende, el dinero electrónico tiene una connotación positiva, por otro lado, también de un total de 50 encuestados 1 trabajador calificó como deficiente el cual en porcentaje es 2.0% del total,

otras 08 personas como moderado y equivale a 16.0% del total encuestado y por último 41 trabajadores calificó como eficiente el cual equivale a 82,0% del total.

Tabla 49

		Acceso (Agrupada)				Total
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Dinero Electrónico (Agrupada)	Deficiente	Recuento	1	0	1	2
		% del total	2,0%	0,0%	2,0%	4,0%
	Moderado	Recuento	0	6	9	15
		% del total	0,0%	12,0%	18,0%	30,0%
	Eficiente	Recuento	0	10	23	33
		% del total	0,0%	20,0%	46,0%	66,0%
Total		Recuento	1	16	33	50
		% del total	2,0%	32,0%	66,0%	100,0%

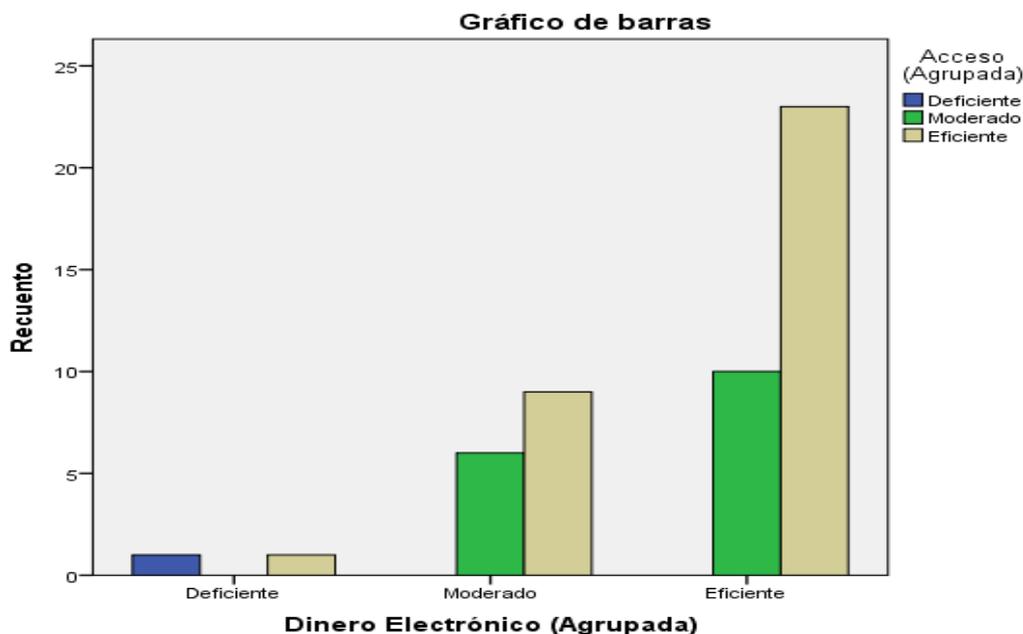


Figura 40. *Tabla cruzada Dinero Electrónico (Agrupada)*Acceso (Agrupada)*

Interpretación:

En la tabla 49 y figura 40 de un total de 50 encuestados 2 trabajadores califican al dinero electrónico como deficiente el cual equivale un 4.0% del total encuestado, otros 15 trabajadores como moderado que corresponde a un 30% del total y 33 encuestados calificaron como eficiente el cual equivale un 66.0% de los encuestados, por ende, el dinero electrónico tiene una connotación positiva, por otro lado, también de un total de 50

encuestados 1 trabajador calificó como deficiente el cual en porcentaje es 2.0% del total, otras 16 personas como moderado y equivale a 32.0% del total encuestado y por último 33 trabajadores calificaron como eficiente el cual equivale a 66,0% del total.

Tabla 50

Tabla cruzada Dinero Electrónico (Agrupada)*Uso (Agrupada)

		Uso (Agrupada)			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Dinero Electrónico (Agrupada)	Deficiente	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2,0%	2,0%	0,0%	4,0%
	Moderado	Recuento	1	1	13	15
		% del total	2,0%	2,0%	26,0%	30,0%
	Eficiente	Recuento	0	4	29	33
		% del total	0,0%	8,0%	58,0%	66,0%
Total	Recuento	2	6	42	50	
	% del total	4,0%	12,0%	84,0%	100,0%	

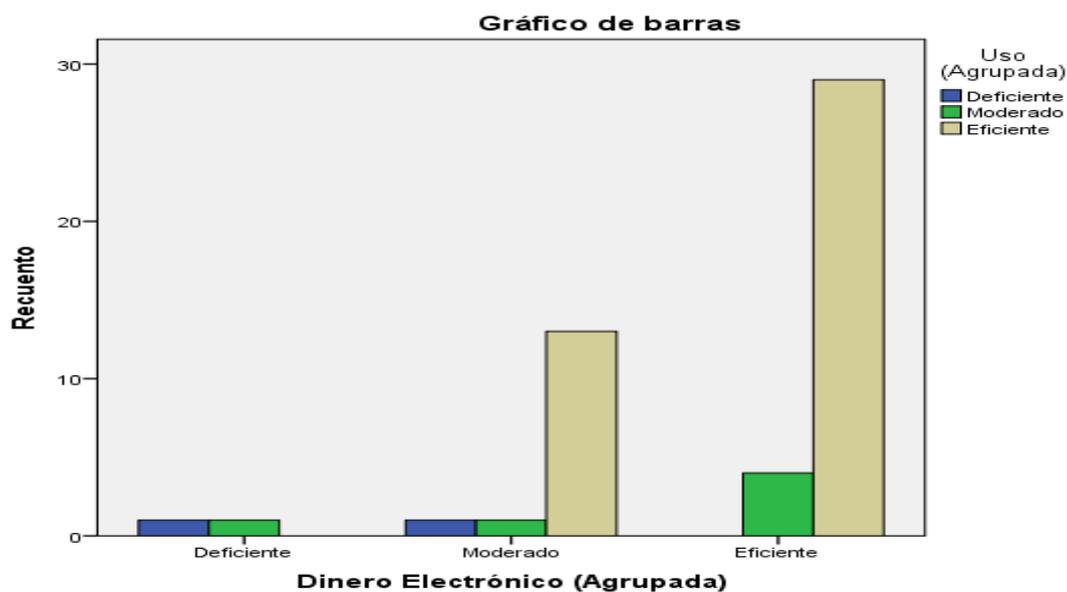


Figura 41. Tabla cruzada Dinero Electrónico (Agrupada)*Acceso (Agrupada)

Interpretación:

En la tabla 50 y figura 41 de un total de 50 encuestados 2 trabajadores califican al dinero electrónico como deficiente el cual equivale un 4.0% del total encuestado, otros 15 trabajadores como moderado que corresponde a un 30% del total y 33 encuestados calificaron como eficiente el cual equivale un 66.0% de los encuestados, por ende, el dinero

electrónico tiene una connotación positiva, por otro lado, también de un total de 50 encuestados 2 trabajadores calificaron como deficiente el cual en porcentaje es 4.0% del total, otras 06 personas como moderado y equivale a 12.0% del total encuestado y por último 42 trabajadores calificó como eficiente el cual equivale a 84,0% del total.

Tabla 51

Tabla cruzada Dinero Electrónico (Agrupada)*Calidad (Agrupada)

			Calidad (Agrupada)			Total
			Deficiente	Moderado	Eficiente	
Dinero Electrónico (Agrupada)	Deficiente	Recuento	2	0	0	2
		% del total	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%
	Moderado	Recuento	0	15	0	15
		% del total	0,0%	30,0%	0,0%	30,0%
	Eficiente	Recuento	0	2	31	33
		% del total	0,0%	4,0%	62,0%	66,0%
Total	Recuento	2	17	31	50	
	% del total	4,0%	34,0%	62,0%	100,0%	

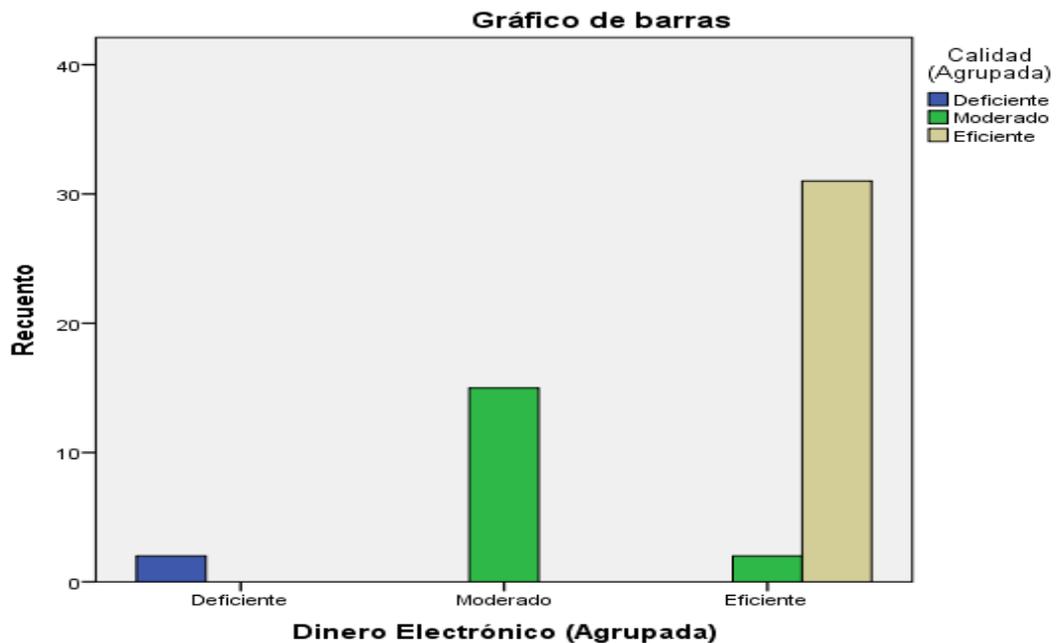


Figura 42. Tabla cruzada Dinero Electrónico (Agrupada)*Acceso (Agrupada)

Interpretación:

En la tabla 51 y figura 42 de un total de 50 encuestados 2 trabajadores califican al dinero electrónico como deficiente el cual equivale un 4.0% del total encuestado, otros 15 trabajadores como moderado que corresponde a un 30% del total y 33 encuestados calificaron como eficiente el cual equivale un 66.0% de los encuestados, por ende, el dinero

electrónico tiene una connotación positiva, por otro lado, también de un total de 50 encuestados 2 trabajadores calificaron como deficiente el cual en porcentaje es 4.0% del total, otras 17 personas como moderado y equivale a 34.0% del total encuestado y por último 31 trabajadores calificó como eficiente el cual equivale a 62,0% del total.

3.2. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

Hipótesis nula H_0 : El dinero electrónico no incide significativamente en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Hipótesis alterna H_a : El dinero electrónico incide significativamente en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Sí: P-valor $> 0,05$ se acepta H_0

P-valor $< 0,05$ se acepta H_1

Tabla 42

Prueba de hipótesis Dinero Electrónico e Inclusión Financiera.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,692 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	11,258	4	,024
Asociación lineal por lineal	8,396	1	,004
N de casos válidos	50		

Medidas direccionales			
			Valor
Nominal por intervalo	Eta	Dinero Electrónico (Agrupada) dependiente	,465
		Inclusión Financiera (Agrupada) dependiente	,599

El valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.000$ ($p<0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que el dinero electrónico incide significativamente en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula H_0 : El dinero electrónico no incide significativamente con el acceso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019

Hipótesis alterna H_a : El dinero electrónico incide significativamente con el acceso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Sí: $P\text{-valor} > 0,05$ se acepta H_0

$P\text{-valor} < 0,05$ se acepta H_1

Tabla 43

Prueba de hipótesis Dinero Electrónico y Acceso.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,197 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	8,262	4	,082
Asociación lineal por lineal	2,293	1	,130
N de casos válidos	50		
Medidas direccionales			
			Valor
Nominal por intervalo	Eta	Dinero Electrónico (Agrupada) dependiente	,413
		Acceso (Agrupada) dependiente	,265

El valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.000$ ($p<0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que el dinero electrónico incide significativamente con el acceso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula H_0 : El dinero electrónico no incide significativamente con el uso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Hipótesis alterna H_a : El dinero electrónico incide significativamente con el uso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Sí: $P\text{-valor} > 0,05$ se acepta H_0

$P\text{-valor} < 0,05$ se acepta H_1

Tabla 44

Prueba de hipótesis Dinero Electrónico y Uso.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,681 ^a	4	,002
Razón de verosimilitud	11,263	4	,024
Asociación lineal por lineal	6,997	1	,008
N de casos válidos	50		

Medidas direccionales			
			Valor
Nominal por intervalo	Eta	Dinero Electrónico (Agrupada) dependiente	,422
		Uso (Agrupada) dependiente	,547

El valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.002$ ($p<0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar

estadísticamente que el dinero electrónico incide significativamente con el uso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula H_0 : El dinero electrónico no incide significativamente con la calidad en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Hipótesis alterna H_a : El dinero electrónico incide significativamente con la calidad en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Sí: P-valor $> 0,05$ se acepta H_0

P-valor $< 0,05$ se acepta H_1

Tabla 45

Prueba de hipótesis Dinero Electrónico y Calidad

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,681 ^a	4	,002
Razón de verosimilitud	11,263	4	,024
Asociación lineal por lineal	6,997	1	,008
N de casos válidos	50		

Medidas direccionales

			Valor
Nominal por intervalo	Eta	Dinero Electrónico (Agrupada) dependiente	,942
		Calidad (Agrupada) dependiente	,940

El valor de Chi-Cuadrado con un $p=0.002$ ($p<0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que el dinero electrónico incide significativamente con la calidad en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.

Tabla 46

Análisis de fiabilidad de ítems por ítems de la variable: Dinero Electrónico.

	Estadísticas de total de elemento			Alfa de
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera usted que el dinero electrónico como medio de pago contribuye a la inclusión financiera.	42,56	44,456	,491	,834
Considera usted que el dinero electrónico usado en transferencias bancarias es segura y confiable.	42,92	40,442	,699	,817
Considera usted que el dinero electrónico como medio de pago protege tus datos frente a la inclusión financiera.	42,94	41,323	,575	,827
Considera usted que mediante las tarjetas prepago garantizan las operaciones del dinero electrónico	42,70	43,643	,473	,835

Considera usted que las transferencias monetarias brindadas por la empresa son las adecuadas para el cliente.	42,78	45,889	,468	,836
Existe información suficiente sobre los procedimientos establecidos para acceder a dinero electrónico.	42,62	44,567	,379	,843
Los emisores de dinero electrónico promocionan los canales de acceso que obtienen mediante la inclusión financiera.	42,74	43,911	,467	,836
Los emisores de dinero electrónico brindan facilidades de accesibilidad en cuanto a la inclusión financiera.	42,74	44,564	,404	,841
Los canales de accesibilidad al dinero electrónico son suficientes empleando la inclusión financiera.	42,96	42,325	,571	,828
Considera que las plataformas digitales para la accesibilidad al dinero electrónico frente a la inclusión financiera son los adecuados.	42,42	44,371	,520	,832
Considera que las plataformas digitales contribuyen a un uso masivo del dinero electrónico frente a la inclusión financiera.	42,74	42,931	,669	,822

Considera usted que los agentes que brindan accesibilidad al dinero electrónico mediante inclusión financiera son suficientes.	42,48	44,989	,449	,837
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	--------	------	------

Tabla 47

Análisis de fiabilidad de ítems por ítems de la variable: Inclusión Financiera.

	Estadísticas de total de elemento			
	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
Considera usted que las personas tienen facilidad de acceso al dinero electrónico.	71,28	75,512	,513	,827
Considera usted que las personas tienen facilidad de acceso al dinero electrónico logrando inclusión financiera.	71,20	77,673	,373	,834
Considera que la capacidad de acceso que brinda la empresa en cuanto al uso de los monederos electrónicos es la adecuada para los clientes.	71,08	75,544	,472	,829
Considera que los trabajadores conocen la existencia de plataformas digitales que facilitan el acceso del dinero electrónico.	71,08	76,769	,537	,827

Considera que las plataformas digitales con sus constantes actualizaciones mejoran el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financiera.	71,20	78,612	,446	,831
Las personas son usuarios frecuentes del dinero electrónico logrando inclusión financiera	71,00	72,694	,568	,823
Los dispositivos electrónicos facilitan el uso del dinero electrónico en la inclusión financiera.	70,92	75,585	,613	,824
Considera usted que el número de agentes que convierten dinero efectivo en dinero electrónico son los adecuados.	70,96	74,039	,677	,820
Considera usted que el uso de dispositivos electrónicos facilita la realización de transacciones monetarias.	71,20	79,265	,338	,835
Considera usted que el número de comercios que aceptan dinero electrónico motivan su uso mediante la inclusión financiera.	70,94	73,527	,705	,818
Considera usted que la empresa proporciona cultura de información sobre los beneficios que brinda el uso del dinero electrónico	71,10	74,459	,584	,823

Considera usted que es necesario contar con conocimientos financieros para acceder al uso de los medios de pagos digitales.	70,80	73,592	,626	,821
Considera usted que la educación financiera del cliente mejora debido a la información sobre uso del dinero electrónico brindada por la empresa.	71,02	75,979	,464	,829
Las personas acceden al dinero electrónico porque constantemente se ajustan a sus necesidades	71,16	77,402	,367	,834
Considera usted que la empresa cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre sus transacciones monetarias.	71,24	81,125	,258	,838
Considera usted que la calidad financiera de la empresa es adecuada para generar altos niveles accesibilidad a los monederos electrónicos.	71,08	83,993	,000	,853
Considera usted que la empresa mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes	71,20	78,082	,339	,835

Las personas que optan por el servicio de dinero electrónico cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera	71,20	80,286	,206	,842
Considera usted que los contratos para el uso de dinero electrónico que se realiza a los clientes son los adecuados	71,42	81,065	,160	,845

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la prueba de hipótesis general de este trabajo de investigación, como se muestra en la Tabla 41, utilizan la prueba de chi-cuadrado, donde $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, que determina estadísticamente que el dinero electrónico tiene un impacto significativo en la inclusión financiera de las empresas supervisadas. SBS, Lima-2019. Un estudio de Granados (2017) titulado "Productos y servicios financieros y su impacto en la inclusión financiera en el caso del Banco Nacional Región Junín-Macro área III Huancayo" también arrojó resultados similares y encontró que su valor de importancia es 0.022, es menor que 0.05 (p valor) significancia, y según las reglas de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. De acuerdo con los resultados de la investigación, la conclusión es que, existe una relación positiva entre los productos y servicios y la inclusión financiera en la región de Junín – el caso del banco de la nación macro región III Huancayo.

Para la prueba de hipótesis específica 1, los resultados obtenidos en este trabajo de investigación se muestran en la Tabla 42, utilizando la prueba de chi-cuadrado, donde $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, y se determina estadísticamente que el dinero electrónico afectará significativamente la adquisición de SBS -empresas reguladas Inclusión financiera, Lima en 2019. En Grassa (2018), estudio titulado "Análisis del dinero electrónico como medio alternativo de pago y herramienta de inclusión financiera", se obtuvieron resultados similares y se seleccionó el segundo método de chi-cuadrado, donde la tabla de cartas es $X^2 t = 26.296$ $X^2 c = 71,68$ calculado por chi y, por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir, una cultura de la información adecuada tiene un impacto positivo en el proceso de inclusión financiera en el Perú.

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación de la prueba de hipótesis específica 2, como se muestra en la Tabla 43, utilizan la prueba de chi-cuadrado, donde $p\text{-valor} = 0.020 < 0.05$, determinando estadísticamente que el dinero electrónico tiene un impacto significativo en el uso de las finanzas es incluido en la supervisión de la empresa SBS, Lima 2019. Los resultados relacionados con

el estudio titulado "Fintech y su incidencia en la inclusión financiera del Perú (2015-2017)" compilado por Ames (2018) encontraron que el valor de significancia es 0.022, que es menor que el valor de significancia. 0.05 (p-value), y rechazar la hipótesis original de acuerdo con las reglas de toma de decisiones, y aceptar la hipótesis alternativa. De acuerdo con los resultados de la encuesta, se concluye que existe una correlación positiva entre el número de préstamos otorgados por "tecnología financiera" y Perú en 2015-2017 Inclusión financiera.

Por último, según el resultado obtenido en el presente trabajo de investigación para la prueba de hipótesis específica 3, se utilizó la prueba del chi-cuadrado tal y como se muestra en la tabla 44 donde se obtuvo el p valor = 0.020 < 0.05 donde determina estadísticamente que el dinero electrónico incide significativamente en la calidad en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019. Resultado que también se relaciona con el estudio elaborado por Avilez, Flores y Gamarra (2016), titulado "Impacto de la aplicación de la estrategia nacional de inclusión financiera (ENIF) en el diseño de la estructura organizacional del banco de la nación, 2016", para analizar los resultados se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, el cual revelará la relación entre las variables De acuerdo con los resultados, el valor de ρ (0.032) es menor que Rho de Spearman = 0.871 y valor de $p = 0.032$. Nivel de significancia (0,000), por lo que se rechazó la hipótesis nula, y se demostró que existe evidencia estadística que confirma que la aplicación de la estrategia nacional de inclusión financiera está altamente relacionada con el diseño de la estructura organizacional.

V. CONCLUSIONES

En la presente investigación y después de haber analizado los resultados durante el proceso de discusión nos permite establecer las siguientes conclusiones:

1. El objetivo general de este trabajo es comprender la moneda electrónica en Lima-2019, empresa supervisada por la SBS, y su incidencia en la inclusión financiera, y utilizar la prueba chi con base en los resultados de la prueba de hipótesis. En la Tabla 41, se encuentra que, entre las empresas bajo la supervisión de la SBS, el dinero electrónico afectará significativamente la inclusión financiera. Lima en 2019. La conclusión es que el dinero electrónico tiene un impacto positivo en el proceso de inclusión financiera en el Perú, lo que significa que el dinero electrónico promueve la inclusión financiera y se sustenta en resultados estadísticos.
2. El primer objetivo específico es conocer el dinero electrónico y su incidencia con el acceso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019, a través de los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis, donde se utilizó la prueba del chi-cuadrado tal y como se muestra en la tabla 42 donde se obtuvo que el dinero electrónico incide significativamente con el acceso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019, se concluye mencionando que el acceso en diferentes transacciones bancarias mediante dispositivos digitales, son más fáciles y seguros ya que nos permiten un manejo práctico el cual todo cliente se adecua a estos implementos que ofrece la financiera.
3. El segundo objetivo específico es conocer el dinero electrónico y su incidencia con el uso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019, a través de los resultados obtenido mediante la prueba de hipótesis, donde se utilizó la prueba del chi-cuadrado tal y como se muestra en la tabla 43 donde se obtuvo que el dinero electrónico incide significativamente con el uso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019, se concluye mencionando que el uso de estos medios, como:

dispositivo electrónico, tarjetas prepago, transacciones monetarias, monedero electrónico entre otros es una manera práctica y sencilla el cual todo cliente debe hacer uso y manejo de aquello, obteniendo muchas ventajas y sobre todo seguridad.

4. El tercer objetivo específico es conocer el dinero electrónico y su incidencia con la calidad en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019, a través de los resultados obtenido mediante la prueba de hipótesis, donde se utilizó la prueba del chi-cuadrado tal y como se muestra en la tabla 44 donde se obtuvo que el dinero electrónico incide significativamente con la calidad en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019, se concluye mencionando que la calidad es una parte esencial en cuanto al dinero electrónico y la inclusión financiera ya que son mecanismos que se brindan para un mejor servicio al cliente y así opte por el servicio de la institución para obtener beneficios de aquella.

VI. RECOMENDACIONES

VI.1. Recomendaciones a la unidad de estudio.

Analizando la tabla 19, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que las plataformas digitales para la accesibilidad al dinero electrónico frente a la inclusión financiera nunca son los adecuados, el 6,00% a veces, el 54,00% casi siempre y el 36,00% manifiestan que las plataformas digitales para la accesibilidad al dinero electrónico frente a la inclusión financiera siempre son los adecuados, por lo tanto; se recomienda que las empresas prioricen en crear nuevas plataformas digitales para tener un mayor alcance para la población que no tienen el acceso necesario para usar el dinero electrónico.

Analizando la tabla 20, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 2,00% manifiestan que las plataformas digitales nunca contribuyen a un uso masivo del dinero electrónico frente a la inclusión financiera, el 32,00% a veces, el 42,00% casi siempre y el 24,00% manifiestan que las plataformas digitales siempre contribuyen a un uso masivo del dinero electrónico frente a la inclusión financiera, por lo tanto, se recomienda que las nuevas aplicaciones contribuyan al uso masivo del dinero electrónico.

Analizando la tabla 22, muestran los resultados de 50 encuestados donde el 4,00% manifiestan que las personas nunca tienen facilidad de acceso al dinero electrónico, el 36,00% a veces, el 34,00% casi siempre y el 26,00% manifiestan que las personas siempre tienen facilidad de acceso al dinero electrónico, por lo tanto, se recomienda que los agentes lleguen a las zonas escasas de acceso tecnológico brindando una mejor educación financiera.

Proviene de resultados positivos.

El manejo de dinero electrónico es favorable para los usuarios financieros que ya acceden a los beneficios del sistema y que, como

consecuencia de ello, se les brinda estos servicios a través de sus dispositivos móviles, convirtiéndolos en un canal adicional a los tradicionales que ya utilizan.

Proviene de resultados negativos.

Uno de los puntos negativos que podemos resaltar en este trabajo de investigación sería el suministro de luz, como sabemos todo equipo electrónico necesita de flujo eléctrico, y al no contar con aquellos las transacciones, pagos, retiros que tengamos por hacer no se podrían realizar ya que es una parte esencial en este sistema financiero.

VI.2. Recomendaciones académicas.

Según los resultados obtenidos de la presente investigación titulada Dinero electrónico y su incidencia en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima – 2019. De la presente investigación se recomienda, que para los futuros investigadores prueben nuevas empresas o un diferente rubro, la población o empresas pequeñas y medianas; para así poder apreciar la importancia, beneficio y utilidad que dan al dinero electrónico y la incidencia que se obtiene en la inclusión financiera.

Referencias

- Agencia Española de protección de Datos. (2018). *Protección de Datos*. Madrid.
- Ames Guzman, G. (2018). *Las fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017)*". Lima.
- Amezcuca, E., Arroyo, M., & Espinoza, F. (2014). *Contexto de la Educación Financiera en México*. Mexico.
- Arrisueño Labarthe, G., Mc Farlane Doig, E., & Thomas Celi,, E. (2015). *Evolución del dinero electrónico y su aplicación en el mercado peruano*. Lima.
- Artiles, V., & Garcia, F. (2000). Cultura informacional. Estrategias para el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento. *Ciencias de la Información*.
- Asociación de Bancos del Perú. (2015). Estudio "Reducción del uso del dinero en efectivo en el Perú". *Asbanc*, 3.
- Bamberger Vargas, B. (2014). *Efectos de la Inclusión Financiera para los Programas Sociales en el Perú durante el AÑO 2007-2012*. Lima.
- Banco Central de Reserva de Ecuador . (2014). *Dinero Electronico*. Quito.
- Belisario Capera, D. R. (2019). *Percepción del dinero electrónico como medio de pago en las operaciones comerciales de las micro y pequeñas empresas registradas en el remype en arequipa metropolitana, 2016*. Arequipa.
- Chraki, F. B. (2018). Valor y Dinero en Marx. *Economía Institucional*, 20, 38.
- Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2015). Estrategia Nacional de Inclusion Financiera. *Estrategia Nacional de Inclusion Financiera*, 89.
- CONSAR. (2016). Obtenido de Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro: <https://www.gob.mx/consar?aspxerrorpath=/BLOG/Contenido-05.aspx>
- Cordero Snachez, C. (2016). *Análisis del uso del Dinero Electrónico y su impacto como Medio de Pago en Carapungo, D.M.Q. AÑO 2015*. Quito.
- Cristea. (2017). *Eficacia de las psicoterapias para el trastorno límite de la personalidad: una revisión sistemática y un metanálisis*. California.

- Domínguez Martínez, J. M. (2013). Educación Financiera para Jóvenes: Una visión introductoria. *Series Documentos de Trabajo*, 3.
- El Peruano. (2013). *Ley 29985*. Lima.
- Galán Figueroa, J., & Venegas Martínez, F. (2016). *Impacto de los medios electronicos de pago sobre la demanda de dinero*. Mexico.
- García Dubón, E. (2013). *Dinero Electrónico*.
- Gomez Duarte, A. (2012). *El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*. San Jose.
- Granados de la Vega, J. (2017). *Los productos y servicios financieros y su incidencia en la inclusion financiera en la region de junin - el caso del banco de la nacion macro region III Huancayo*. Huancayo.
- Grassa Figueroa, D. (2018). *Análisis del Dinero Electrónico Como Medio de Pago Alternativo e Instrumento para la Inclusión Financiera*. Lima.
- Grijalva Beltrán, E. A. (2014). *Dinero Electrónico como Herramienta de Inclusión Financiera en el Ecuador*. Quito.
- Hart, O. (1995). *Firms, Contracts, and Financial Structure*. Oxford.
- Lanzagorta, J. (2011). *Finanzas Personales para Todos*.
- Luyo Enciso , D., & Pilco Flores, L. (2015). El dinero electronico: ¿Es una herramienta más o es la clave para lograr la inclusion financiera? *Lidera*, 88-93.
- Marshall, E. (2014). *El Desafío de la Educación Financiera*. Santiago.
- Marx, K. (1867). *El capital*. Hamburgo.
- Miller, M. (2018). *Debt and taxes. The Journal of Finance*,.
- Moncayo Lara, J., & Reis, M. (2015). *Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera*. Guayaquil.
- Morales, R., Perez, Y., Vega, M., & Vásquez, J. (2016). El papel de los sistemas y servicios de pago en la inclusion financiera: Una perspectiva de america latina y el caribe. *Centro de Estudio Monetarios Latinoamericanos*, 82.

- Ramírez Solano, E. (2001). *Moneda, banca y mercados financieros*. Mexico.
- Rojas González, A. (2014). Experiencias y Aprendizajes de la Educación Financiera. *ASOBANCARIA*.
- Roldán, P. (2017). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura.html>
- Seclén Bustamante, K., & Torres Barca, H. (2018). *Implementación del sistema dinero electrónico y su impacto financiero en la empresa edpyme alternativa S.A., Chiclayo - 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Tamayo, C., & Malagón, J. (2017). *Ensayos sobre la inclusión financiera en Colombia*. Bogotá.
- Universidad San Sebastián. (2016). *Contrato Accesorio*. Santiago de Chile.
- Valencia, F. (2014). *Marcar el *153# servirá para hacer transferencias con dinero electrónico*. Quito: El Comercio.
- Van Lersel, J. (2016). Educación Financiera para todos: Estrategias y buenas prácticas. *Comité Económico y Social Europeo*, 4.
- Vega Cifuentes, J. (2017). *Diagnóstico y Propuestas de Mejoras del nivel de Inclusión Financiera en Chile*. Valparaíso.
- Vega, M. (2011). Dinero electrónico: Innovación de pagos al por menor para promover la inclusión. *Moneda*, 18.

ANEXOS

ANEXO 1.

Matriz de consistencia

“Dinero electrónico y su incidencia en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima – 2019”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL			
¿Cómo el dinero electrónico incide en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019?	Conocer el dinero electrónico y su incidencia en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.	El dinero electrónico incide significativamente en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.	DINERO ELECTRÓNICO	Dispositivo electrónico	TIPO DE ESTUDIO
				Tarjetas prepago	El tipo de estudio es básica llamada profunda mental
Transacciones monetarias					
Transacciones Monetarias Digitales					
Monederos Electrónicos					
ESPECÍFICO	ESPECÍFICO	ESPECÍFICO		Canales y Medios de Acceso	DISEÑO DE ESTUDIO
¿Cómo el dinero electrónico incide con el acceso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019?	Conocer el dinero electrónico y su incidencia con el acceso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019	El dinero electrónico incide significativamente con el acceso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019		Plataformas	

					Capacidad de Acceso
					Plataformas de Acceso
					Acceso Económico
					Cultura de Información
					Educación Financiera
					Infraestructura Financiera
					Garantía de recursos.
					Protección de datos.
					Contratos.
¿Cómo el dinero electrónico incide con el uso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019?	Conocer el dinero electrónico y su incidencia con el uso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.	El dinero electrónico incide significativamente con el uso en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.			
¿Cómo el dinero electrónico incide con la calidad en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019?	Conocer el dinero electrónico y su incidencia con la calidad en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.	El dinero electrónico incide significativamente con la calidad en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019.			
				INCLUSION FINANCIERA	
					POBLACIÓN Y MUESTRA
					Se utilizó el muestro intencional u opinático
					TAMAÑO DE MUESTRA
					50 representantes de las empresas que serán las unidades de estudio

Anexo 2 Instrumento



Cuestionario para conocer el nivel de incidencia entre el dinero electrónico y la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019

Estimado representante de la empresa esperamos su colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo de la presente encuesta es recolectar información para conocer el dinero electrónico y su incidencia en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa(x) la escala o alternativa que crea conveniente.

Escala valorativa.

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

Nº	VARIABLE I: DINERO ELECTRÓNICO				
	DIMENSIÓN 1: Monedero Electrónico				
	N	C.N	A.V	C.S	S
1	Considera usted que el dinero electrónico como medio de pago contribuye a la inclusión financiera.				

2	Considera usted que el dinero electrónico usado en transferencias bancarias es segura y confiable.					
3	Considera usted que el dinero electrónico como medio de pago protege tus datos frente a la inclusión financiera.					
4	Considera usted que mediante las tarjetas prepago garantizan las operaciones del dinero electrónico					
5	Considera usted que las trasferencias monetarias brindadas por la empresa son las adecuadas para el cliente.					
	DIMENSIÓN 2: Accesibilidad	N	C.N	A.V	C.S	S
6	Existe información suficiente sobre los procedimientos establecidos para acceder a dinero electrónico.					
7	Los emisores de dinero electrónico promocionan los canales de acceso que obtienen mediante la inclusión financiera.					
8	Los emisores de dinero electrónico brindan facilidades de accesibilidad en cuanto a la inclusión financiera.					
9	Los canales de accesibilidad al dinero electrónico son suficientes empleando la inclusión financiera.					
10	Considera que las plataformas digitales para la accesibilidad al dinero electrónico frente a la inclusión financiera son los adecuados.					
11	Considera que las plataformas digitales contribuyen a un uso masivo del dinero electrónico frente a la inclusión financiera.					
12	Considera usted que los agentes que brindan accesibilidad al dinero electrónico mediante inclusión financiera son suficientes.					
	VARIABLE II: INCLUSIÓN FINANCIERA					

	DIMENSIÓN 1: Acceso	N	C.N	A.V	C.S	S
13	Considera usted que las personas encuentran facilidad de acceso al dinero electrónico.					
14	Considera usted que en la inclusión financiera los emisores de dinero electrónico, facilitan su acceso.					
15	Considera que la capacidad de acceso que brinda la empresa en cuanto al uso de los monederos electrónicos es la adecuada para los clientes.					
16	Considera que los trabajadores conocen la existencia de plataformas digitales que facilitan el acceso del dinero electrónico.					
17	Considera que las plataformas digitales con sus constantes actualizaciones mejoran el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financiera.					
	DIMENSIÓN 2: Uso					
18	Las personas son usuarios frecuentes del dinero electrónico logrando inclusión financiera					
19	Los dispositivos electrónicos facilitan el uso del dinero electrónico en la inclusión financiera.					
20	Considera usted que el número de agentes que convierten dinero efectivo en dinero electrónico son los adecuados.					
21	Considera usted que el uso de dispositivos electrónicos facilita la realización de transacciones monetarias.					
22	Considera usted que el número de comercios que aceptan dinero electrónico motivan su uso mediante la inclusión financiera.					

23	Considera usted que la empresa proporciona cultura de información sobre los beneficios que brinda el uso del dinero electrónico					
24	Considera usted que es necesario contar con conocimientos financieros para acceder al uso de los medios de pagos digitales.					
25	Considera usted que la educación financiera del cliente mejora debido a la información sobre uso del dinero electrónico brindada por la empresa.					
	DIMENSIÓN 3: Calidad					
26	Las personas acceden al dinero electrónico porque constantemente se ajustan a sus necesidades					
27	Considera usted que la empresa cuenta con una plataforma virtual constantemente actualizada que brinde información sobre sus transacciones monetarias.					
28	Considera usted que la calidad financiera de la empresa es adecuada para generar altos niveles accesibilidad a los monederos electrónicos.					
29	Considera usted que la empresa mantiene seguro y confiable los datos personales de los clientes					
30	Las personas que optan por el servicio de dinero electrónico cuentan con una garantía de recursos de parte de la financiera					
31	Considera usted que los contratos para el uso de dinero electrónico que se realiza a los clientes son los adecuados					

Anexo 3: Base de Datos.

DINERO ELECTRÓNICO												INCLUSIÓN FINANCIERA																											
MEDIO DE PAGO					ACCESIBILIDAD							ACCESO					USO					CALIDAD					VARIABLE 2												
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D1V1	D2V1	V1	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q0	Q1	D1V2	D2V2	D3V2	V2
3	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	15	22	3	3	4	2	5	5	1	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	4	5	4	19	33	21	3		
4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	16	28	4	3	3	3	3	3	1	4	2	3	2	3	2	1	5	2	4	5	4	5	15	18	25	8		
3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	21	27	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	2	4	2	22	30	21	3		
5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	19	31	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	18	36	28	2		
4	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	24	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	25	39	23	7			
5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	22	27	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	20	32	24	6		
4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3	21	28	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	19	34	30	3		
5	5	1	4	5	5	2	5	4	5	5	5	20	31	5	1	3	2	3	3	1	4	4	3	4	3	5	1	2	2	3	5	4	5	12	25	21	8		

3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	17	25	4	2	5	2	5	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	18	31	23	7			
4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	16	26	4	2	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	17	36	28	8	
5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	21	24	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	24	39	30	9
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	22	33	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	22	32	26	8		
5	4	4	5	4	4	1	5	5	5	4	4	22	28	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	20	34	25	7	
5	3	5	4	4	3	5	5	3	4	4	3	21	27	4	8	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	24	39	27	9	
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	21	30	5	1	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	20	28	25	7		
3	2	2	1	3	3	2	3	2	1	3	1	11	15	2	6	1	3	1	2	3	1	2	2	3	1	1	1	3	1	2	2	5	5	5	10	14	20	4		
4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	16	28	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	21	30	26	7	
3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	21	27	4	8	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	19	36	26	8		
5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	19	31	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	25	39	30	9
4	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	20	32	5	2	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	22	32	29	8	
3	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	15	22	3	7	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	35	30	8
4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	16	28	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	22	39	24	8		

3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	21	27	4	8	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	3	4	3	16	32	21	6	
5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	19	31	5	0	4	2	5	2	4	4	3	3	2	1	1	1	4	5	5	3	5	5	4	17	19	27	6	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	35	5	9	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	1	1	3	19	36	18	7	
3	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	15	22	3	7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	23	39	22	8		
4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	16	28	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	2	2	3	20	32	20	7
3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	21	27	4	8	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	2	1	2	2	3	3	4	20	30	15	6	
5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	19	31	5	0	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	23	39	24	8
4	5	5	5	5	2	5	1	5	5	5	5	24	28	5	2	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	1	1	1	19	28	14	6	
5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	22	27	4	9	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1	2	1	15	30	14	5	
3	1	2	1	3	1	3	3	1	1	3	3	10	15	2	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	19	28	17	6	
4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	16	28	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	2	2	21	37	20	7	
3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	21	27	4	8	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	3	2	21	36	20	7	
5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	19	31	5	0	4	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	2	3	2	18	31	20	6	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	35	5	9	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	2	21	35	19	7

5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	22	27	4	9	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	1	21	30	21	7	
4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	20	28	4	8	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	4	3	2	17	36	22	7	
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	24	34	5	8	5	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5	4	1	17	32	21	7	
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	17	25	4	2	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	2	2	2	22	30	19	7	
4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	16	26	4	2	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	2	2	2	17	36	19	7	
5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	21	24	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5	5	4	16	32	25	7	
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	22	33	5	5	5	2	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	19	32	27	7	
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	22	32	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	18	36	26	8	
5	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	19	27	4	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	24	39	30	9
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	21	30	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	21	32	25	7
4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	20	28	4	8	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	19	32	25	7	
1	2	1	2	5	1	2	1	4	5	1	5	11	19	3	0	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	24	39	26	8	
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	17	25	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	18	28	24	7	
4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	16	26	4	2	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	15	30	23	6		

ANEXO 4

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos



The screenshot shows a web browser window with the URL sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/empresas-supervisadas/directorio-de-empresas-de-servicios-complementarios-y-conexos/empresas-emisoras-de.... The page is from the Superintendencia de Banca, Seguros y AFP of Peru. The main heading is "Empresas emisoras de dinero electrónico". Below the heading is a table with 7 columns: ENTIDAD, CARGO, FUNCIONARIO, DIRECCION, TELEFONO, FAX, and FECHA ACTUALIZA. The table lists several companies, including PERUANA SOLUCIONES, TARJETAS PERUANAS, SERVITEBCA, and G-MONEY S.A.

ENTIDAD	CARGO	FUNCIONARIO	DIRECCION	TELEFONO	FAX	FECHA ACTUALIZA
PERUANA SOLUCIONES	Presidente de directorio	Leonor Felicita Aguilar Reyes	Av. Camino Real 395 - Oficina 5, Lima, Lima, Lima	6115050		27/08/2016
PERUANA SOLUCIONES	Gerencia general	Miguel Angel Saco Campos	Av. Camino Real 391 - Oficina 2 Pta, Lima, Lima, Lima	6115050		23/05/2017
TARJETAS PERUANAS	Presidente de directorio	ALBERTO JESUS CASTILLO COLLAZOS	Av. MANUEL OLGUIN 335 - Oficina 1002, Santiago de Surco, Lima, Lima	7144300	7144300	24/12/2018
TARJETAS PERUANAS	Gerencia general	ALBERTO JESUS CASTILLO COLLAZOS	Av. MANUEL OLGUIN 335 - Oficina 1002, Santiago de Surco, Lima, Lima	7144300	7144300	24/12/2018
SERVITEBCA	Gerencia general	Mario Daniel Rubio Scogings	Av. El Derby 250 - Oficina 1501, Santiago de Surco, Lima, Lima	6198900		05/09/2016
G-MONEY S.A.	Presidente de directorio	GUSTAVO MOHME CASTRO	Jr. Camana 320, Lima, Lima, Lima	7116000		16/04/2019
G-MONEY S.A.	Gerencia general	GUSTAVO MOHME CASTRO	Jr. Camana 320, Lima, Lima, Lima	7116000		16/04/2019

NOTA: La información de este directorio, es proporcionada y actualizada por las mismas empresas supervisadas.



Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo Villarreal Villachica, Naysha Ruth egresado de la Facultad / Escuela de posgrado Ciencias Empresariales y Escuela Profesional / Programa académico Contabilidad de la Universidad César Vallejo Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado:

“Dinero Electrónico y su incidencia en la inclusión Financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima – 2019”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado 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 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.

Lima, 28 de noviembre del 2019

Apellidos y Nombres del Autor Villarreal Villachica, Naysha Ruth	
DNI: 75652690	Firma 
ORCID: 0000-0002-6019-8296	