



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



LA BANCA MÓVIL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN
FINANCIERA DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, PERIODO 2022

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. EYMI NAOMY JULI QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2024



NOMBRE DEL TRABAJO

**LA BANCA MÓVIL Y SU RELACIÓN CON
LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS EST
UDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACION**

AUTOR

EYMI NAOMY JULI QUISPE

RECUENTO DE PALABRAS

23348 Words

RECUENTO DE CARACTERES

131497 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

112 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1022.1KB

FECHA DE ENTREGA

Jan 17, 2024 2:22 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 17, 2024 2:23 PM GMT-5

● **9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:


- 8% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



M.Sc. Lucas Ponce Quispe
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
DOCENTE UNA - PUNO



Dr. Edgar Dario Callohuanca Avalos
Director de la Unidad de Investigación de la FCCA



DEDICATORIA

A mis queridos padres Demetrio Juli Silva y María Hermelinda Quispe Velásquez, quienes me dieron la vida, por su amor infinito y apoyo incondicional para cumplir con mis objetivos. Por creer y confiar siempre en mí, por su comprensión, su consejo y guía, por inculcarme valores para la vida y acompañarme en esta experiencia.

A mis hermanos Lina Yanet y Braulio Elvis, por impulsarme a seguir mis sueños, por su motivación para cumplir mis metas y por enseñarme a nunca rendirme a pesar de la adversidad.

A mis sobrinos Mateo, Joaquín, Arianna y Debra, por su presencia en mi vida, quienes con su ternura y alegría me impulsan a ser mejor. Espero que sigan sus sueños y construyan su camino con pasión y perseverancia.

Eymi Naomi Juli Quispe



AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater; la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por brindarme la oportunidad de adquirir conocimiento y habilidades para crecer personal y profesionalmente.

A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, quienes con su conocimiento y experiencia orientaron mi carrera universitaria. Sus consejos y críticas constructivas fueron fundamentales en mi aprendizaje y desarrollo profesional.

A mi asesor, Lucas Ponce Quispe, por su guía, apoyo, conocimiento, compromiso, paciencia y su valioso tiempo, durante todo el proceso de elaboración de esta tesis que me sirvieron para cumplir esta meta.

Eymi Naomy Juli Quispe



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	14
ABSTRACT.....	15
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2.1 Problema general.....	19
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1 Hipótesis general.....	20
1.3.2 Hipótesis específicas	20
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	21
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.5.1 Objetivo general	22
1.5.2 Objetivos específicos	23
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	



2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.1.1	Antecedentes internacionales	24
2.1.2	Antecedentes nacionales	26
2.1.3	Antecedentes locales	28
2.2	MARCO TEÓRICO	29
2.2.1	Dinero electrónico	29
2.2.1.1	Definición de dinero electrónico	29
2.2.1.2	Ventajas de dinero electrónico	32
2.2.2	Pagos digitales.....	33
2.2.2.1	Definición de pagos digitales.....	33
2.2.2.2	Importancia de los pagos digitales	33
2.2.3	Banca móvil	34
2.2.3.1	Definición de banca móvil	34
2.2.3.2	Características de la banca móvil.....	36
2.2.3.3	Importancia de la banca móvil.....	36
2.2.3.4	Modelos de la banca móvil	38
2.2.4	Inclusión financiera	38
2.2.4.1	Definición de finanzas	38
2.2.4.2	Definición de inclusión financiera	38
2.2.4.3	Beneficios de la inclusión financiera	40
2.2.4.4	Importancia de la inclusión financiera	41
2.2.4.5	Brechas de la inclusión financiera	42
2.3	MARCO CONCEPTUAL	43
2.3.1	Aplicación	43
2.3.2	Aplicativo bancario	43



2.3.3	Automated Teller Machine.....	43
2.3.4	Atributos de valor.....	43
2.3.5.	Banca mó.....	44
2.3.5	Banca por internet	44
2.3.6	Bancarización.....	44
2.3.7	Cámara de Compensación Electrónica.....	45
2.3.8	Computer Telephony Integration	45
2.3.9	Dinero electrónico	45
2.3.10	Educación financiera.....	45
2.3.11	Fintech.....	46
2.3.12	Sistema financiero	46
2.3.13	Total Anual Móvil	46
2.3.14	Pago digital.....	46

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIOS.....	47
3.2	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	47
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	48
	3.3.1 Población.....	48
	3.3.2 Muestra.....	48
3.4	DISEÑO ESTADÍSTICO	51
	3.4.1 Enfoque de la investigación	51
	3.4.2 Diseño de investigación	51
	3.4.3 Recolección de datos.....	51
	3.4.4 Técnicas e instrumentos de Investigación.....	52



3.4.4.1	Técnica	52
3.4.4.2	Instrumentos	52
3.5	PROCEDIMIENTO.....	53
3.5.1	Métodos de la investigación	54
3.5.2	Prueba de normalidad.....	56
3.5.2.1	Planteamiento de hipótesis.....	56
3.5.2.2	Nivel de significancia.....	56
3.5.2.3	Prueba de normalidad.....	56
3.5.2.4	Criterio de decisión	56
3.5.3	Coefficiente de correlación de Spearman.....	57
3.5.3.1	Planteamiento de hipótesis.....	57
3.5.3.2	Nivel de significancia.....	59
3.5.3.3	Prueba de correlación de Spearman	59
3.5.3.4	Criterio de decisión	61
3.6	VARIABLES.....	62
3.7	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	63

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	RESULTADOS	65
4.1.1	Aspectos generales	65
4.1.2	Resultados inferenciales.....	70
4.1.2.1	Prueba de normalidad.....	70
4.1.3	Objetivo específico 1	71
4.1.3.1	Prueba de hipótesis.....	73
4.1.4	Objetivo específico 2.....	74



4.1.5	Objetivo específico 3.....	77
4.1.6	Objetivo específico 4.....	80
4.1.6.1	Prueba de Hipótesis.....	82
4.1.7	Objetivo general	84
4.2	DISCUSIÓN	87
4.2.1	Objetivo específico 1.....	87
4.2.2	Objetivo específico 2.....	88
4.2.3	Objetivo específico 3.....	90
4.2.4	Objetivo específico 4.....	91
4.2.5	Objetivo general	92
V.	CONCLUSIONES	94
VI.	RECOMENDACIONES.....	97
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
ANEXOS.....		107

Área: Ciencias económicas y empresariales

Línea: Finanzas públicas y privadas

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 25 de enero de 2024.



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Ubicación geográfica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.....	47
Figura 2 Esquema de hipótesis de investigación.....	57
Figura 3 Porcentaje de área de estudio de los participantes	66
Figura 4 Porcentaje del sexo de los participantes.....	67
Figura 5 Porcentaje de edad de los participantes	68
Figura 6 Porcentaje de ocupación de los participantes.....	69
Figura 7 Porcentaje de tendencia de uso de algún aplicativo de pago móvil.....	70



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Estudiantes Matriculados de Pregrado - 2022 - I.....	50
Tabla 2 Escala de Likert de la investigación.....	54
Tabla 3 Coeficiente de Correlación de Spearman.....	60
Tabla 4 Matriz de operacionalización de variables.....	62
Tabla 5 Distribución de muestra según área de estudio.....	65
Tabla 6 Sexo de participantes	66
Tabla 7 Edad de los participantes	67
Tabla 8 Ocupación de los participantes	68
Tabla 9 Tendencia de uso de algún aplicativo de pago móvil.....	69
Tabla 10 Prueba de normalidad	71
Tabla 11 Relación entre el uso de la banca móvil y la inclusión financiera.....	72
Tabla 12 Prueba de Rho de Spearman entre el uso de banca móvil y la inclusión financiera.....	73
Tabla 13 Relación entre atributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera.....	74
Tabla 14 Prueba de Rho de Spearman entre los atributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera.....	76
Tabla 15 Relación entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta y la inclusión financiera.....	78
Tabla 16 Prueba de Rho de Spearman entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar la banca móvil y la inclusión financiera.....	79
Tabla 17 Relación entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera.....	81



Tabla 18	Prueba de Rho de Spearman entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera	83
Tabla 19	Relación entre la banca móvil y la inclusión financiera	85
Tabla 20	Prueba de Rho de Spearman entre la banca móvil y la inclusión financiera	86



ACRÓNIMOS

(ATM)	: Automated Teller Machine
(APP)	: Aplicación
(BBVA)	: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
(BCRP)	: Banco Central de Reserva del Perú
(CAF)	: Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe
(CEPAL)	: Comisión Económica para América Latina y el Caribe
(CCE)	: La Cámara de Compensación Electrónica (CCE)
(ENAHU)	: Encuesta Nacional de Hogares
(INEI)	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
(ODS)	: Objetivo de Desarrollo Sostenible
(ONU)	: Organización de las Naciones Unidas
(RAE)	: Real Academia Española
(SBS)	: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP



RESUMEN

La inclusión financiera a lo largo del tiempo ha permitido el acceso equitativo a servicios financieros básicos, es así como la banca móvil marcó un hito significativo en el panorama financiero, porque desempeñó un papel clave en la promoción de la inclusión financiera sobre todo en la población universitaria, permitiendo que accedan a servicios bancarios fácilmente. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022. Para tal fin, se planteó la siguiente interrogante ¿De qué manera se relaciona la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022? Tuvo como hipótesis general que la banca móvil se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022. El enfoque de investigación es tipo cuantitativo, con un diseño de investigación de base transversal y no experimental, cuya muestra constó de 376 participantes a quienes se les aplicó un cuestionario de Banca Móvil e Inclusión Financiera. Los resultados obtenidos evidenciaron que hay una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas de $r_s = 0.503$ según el coeficiente de correlación de Spearman. Por ello, se concluye que hay una relación entre la banca móvil y la inclusión financiera lo que significa que mientras más aumente el acceso a la banca móvil, también se incrementará el nivel de inclusión financiera.

Palabras claves: Aplicativo móvil, Banca móvil, Inclusión financiera, Sistema financiero, Universitarios.



ABSTRACT

Financial inclusion over time has allowed equitable access to basic financial services. This is how mobile banking marked a significant milestone in the financial landscape, playing a key role in promoting financial inclusion, especially among the university population, enabling easy access to banking services. The objective of this research was to determine the relationship between mobile banking and the financial inclusion of students at the National University of the Altiplano Puno during the 2022 period. For this purpose, the following question was posed: "How does mobile banking relate to the financial inclusion of students at the National University of the Altiplano Puno, 2022 period?" The general hypothesis was that mobile banking is significantly related to the financial inclusion of students at the National University of the Altiplano Puno, during the 2022 period. The research approach is quantitative, with a cross-sectional and non-experimental research design. The sample consisted of 376 participants who were surveyed with a Mobile Banking and Financial Inclusion questionnaire. The results showed a moderate positive correlation between the studied variables with a Spearman correlation coefficient r_s of 0.503. Therefore, it is concluded that there is a relationship between mobile banking and financial inclusion. In other words, as access to mobile banking increases, the level of financial inclusion also increases.

Keywords: Mobile application, Mobile banking, Financial inclusion, Financial system, University students.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la tecnología ha afectado significativamente muchos aspectos de la sociedad moderna, y una de las áreas que ha sufrido cambios importantes es el sector financiero. En este sentido, la banca móvil ha emergido como una herramienta revolucionaria que redefine la forma en que las personas acceden y gestionan sus servicios financieros. En particular, el ámbito universitario se presenta como un escenario relevante para investigar los efectos de esta tecnología disruptiva en la inclusión financiera. Hands on Banking (2020) refiere que la banca móvil es uno de los servicios que proporciona una institución financiera que le permite al cliente realizar transacciones financieras de forma remota usando un dispositivo móvil por medio de una aplicación o app. También, debemos comprender que según el Banco Mundial (2022) la inclusión financiera está referido al acceso que tienen las personas y empresas a productos y servicios financieros para atender sus necesidades como transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros.

Por tal razón la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes en mención, dado que los estudiantes universitarios son un área potencial ya que hacen mayor uso de dispositivos móviles. Puno es una de las regiones que está en los últimos lugares en inclusión financiera (Vega & Aurazo, 2020). Es importante estudiar este asunto ya que a medida que las instituciones educativas promueven el acceso a la educación superior, es necesario comprender cómo las tecnologías financieras afectan la gestión de los recursos y la toma de decisiones financieras de los jóvenes estudiantes. Por lo que los resultados de esta investigación proporcionarán información útil para fomentar la educación financiera, en base a los atributos mayormente percibidos, empoderar a los estudiantes con respecto al



control sobre sus finanzas y buscar la manera de reducir barreras tradicionales que impiden la inclusión financiera de aquellos que aún no acceden a la banca móvil.

Así mismo, esta investigación examina tanto los aspectos positivos, así como los desafíos que la banca móvil puede presentar en términos de inclusión financiera. Se exploran cuestiones relacionadas con la accesibilidad, facilidad, confiabilidad, educación y necesidades financieras. La tesis no solo busca arrojar luz sobre cómo la banca móvil está alterando el panorama financiero de los estudiantes universitarios, sino también proporcionar información valiosa para diseñar políticas y estrategias que fomenten una inclusión financiera efectiva y sostenible. Al explorar esta intersección entre tecnología, educación y finanzas, la investigación contribuye a una comprensión más completa de cómo las innovaciones digitales están moldeando las actitudes y comportamientos financieros de las generaciones futuras.

Esta investigación cuenta con cuatro capítulos: **Capítulo I**, el cual comprende la introducción, planteamiento del problema, formulación del problema, hipótesis, justificación y objetivos de la investigación. **Capítulo II**, que está referido a la revisión de literatura, que primeramente comprende los antecedentes de la investigación, luego se desarrolla el marco teórico y, por último, el marco conceptual que define términos relevantes utilizados en la investigación. **Capítulo III**, referido a los materiales y métodos en el cual se presentan también la ubicación geográfica, periodo y duración del estudio, población y muestra, el diseño de investigación, metodología y diseño estadístico. **Capítulo VI**, se da a conocer los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento y la discusión que compara los resultados de los antecedentes con los de esta investigación. Finalmente, se presentan las conclusiones a las que se ha llegado, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.



1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La pandemia del COVID – 19 fue un evento canónico que impulsó el incremento de la inclusión financiera de las personas que se encontraban fuera del sistema bancario debido a que estas empezaron a realizar sus transacciones y pagos móviles digitalmente por diversas razones, como evitar el contacto físico con la población y con el dinero en efectivo, el cierre de establecimientos físicos, el confinamiento social, las medidas de distanciamiento social, entre otros. Un 76 % de los adultos en todo el mundo cuentan con una cuenta bancaria (Banco Mundial, 2022); y el 63% de los usuarios acceden a los servicios bancarios a través de la banca móvil, además el móvil superó a los ordenadores como medio para acceder a la banca en línea (The World Bank, 2021).

El Perú se encuentra en los niveles más bajos de bancarización a nivel mundial y a nivel de países de América latina (COMEXPERÚ, 2022). De acuerdo con los datos emitidos por el Banco Mundial, se estima que en la población adulta (mayores de 15 años) un 57,5% tienen una cuenta bancaria, un 49,14% hizo o recibió un pago digital y un 14,34% de los adultos tienen una cuenta de dinero móvil. Por su parte en la población joven que comprende de Según Mendoza (2022) los estudiantes de universidades privadas en nuestro país tienen un nivel bajo de conocimientos financieros y existe la necesidad de implementar programas de educación financiera en las universidades.

Puno es una de las regiones con menor inclusión financiera en el país según el Institut de Publique Sondage d'Opinion Secteur, (2022). La tendencia de cuentas a diciembre del 2022 en esta región fluctúa en 38%, y es importante resaltar que también es una de las regiones con menor disponibilidad de red atencional, infraestructura de puntos y canales de atención, acceso a oficinas del sistema financiero, ATMs, cajeros y número de tarjetas (Superintendencia de Banca y Seguros, 2022). En este sentido la banca digital



es una puerta de acceso a que más personas accedan a los servicios financieros fácilmente y se incremente la inclusión financiera. Así mismo, Vega & Aurazo (2020) encontraron en los datos emitidos por la ENAHO que al 2019, Puno que se encuentra en último lugar en inclusión financiera e inclusión financiera digital con una tasa del 28,8% en comparación con otras regiones.

Los estudiantes universitarios representan una población clave para analizar esta situación dado que son quienes hacen más uso de los dispositivos móviles y representan un gran porcentaje de la PEA en la región. Al 2017 en nuestro país un 35.2% de la población joven de 14 a 24 años tienen mayor acceso al sistema financiero, debido a que el nivel de educación es una variable importante con respecto al acceso a la bancarización, y aquellas personas que cuentan con un nivel superior universitario registran un 76,3% de acceso frente a las personas que cuentan solo con educación primaria. Cabe resaltar además que, Puno lidera en participación de la población ocupada según grupos de edad de 14 a 24 años con un 20,8% (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017).

Finalmente, hay pocos estudios que aborden la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por lo que la presente investigación tiene como objetivo exteriorizar los resultados de dicho estudio. Además, el análisis detallado de la bibliografía del presente trabajo permitirá visualizar el panorama de una forma más amplia acerca de la banca móvil y como esta se relaciona con la inclusión financiera.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022?



1.2.2 Problemas específicos

P.E.1. ¿De qué manera se relaciona el uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022?

P.E.2. ¿De qué manera se relacionan los atributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022?

P.E.3. ¿De qué manera se relacionan la obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022?

P.E.4. ¿De qué manera se relacionan las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

La banca móvil se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

1.3.2 Hipótesis específicas

H.E.1. Existe correlación significativa entre el uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.



H.E.2. Existe correlación significativa entre los atributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022

H.E.3. Existe correlación significativa entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

H.E.4. Existe correlación significativa entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

A nivel mundial el avance de la tecnología, el internet y el uso de los celulares inteligentes (smartphone) han forzado a las entidades financieras a adaptarse a los cambios de la sociedad para que más personas accedan a servicios bancarios desde dispositivos móviles de forma sencilla sin acudir a un establecimiento físico para satisfacer las necesidades de los clientes y mejorar la eficiencia operativa. Estas tecnologías financieras, están cambiando la forma en que las personas acceden y utilizan los servicios financieros (Universidad por Internet, 2020). La crisis del Covid-19 también ha reforzado la necesidad de una mayor inclusión financiera digital (Banco Mundial, 2022)

La inclusión financiera es una parte integral del desarrollo económico y social de cualquier país. El acceso a servicios financieros como cuentas bancarias, ahorros, préstamos y seguros no sólo contribuye a la estabilidad financiera de las personas, sino que también contribuye a reducir la pobreza y promover la igualdad de oportunidades (Rosado et al., 2020). En este contexto, la tecnología juega un papel fundamental para



mejorar el acceso a estos servicios, y la banca móvil se ha convertido en una poderosa herramienta para lograr la inclusión financiera, especialmente entre poblaciones tradicionalmente excluidas del sistema financiero (Rodríguez, 2019). Los estudiantes son una parte importante de la población joven que experimenta la transición a la edad adulta y la vida laboral y menudo enfrentan desafíos financieros. La banca móvil ofrece a estos estudiantes la oportunidad de utilizar servicios financieros de forma cómoda y rápida, lo que elimina las barreras geográficas y reduce la necesidad de visitar sucursales bancarias físicas.

El propósito de esta tesis es analizar y comprender el impacto de la banca móvil en la participación financiera de los estudiantes. Asimismo, esta investigación es relevante dado que la banca móvil proporciona a los usuarios diversos beneficios o atributos de valor tales como la comodidad, accesibilidad, educación financiera por la interacción frecuente con las aplicaciones bancarias, innovación financiera por parte de las entidades para proveer nuevas herramientas y servicios financieros específicamente a estudiantes. Igualmente, esta investigación tiene como objetivo mostrar cómo la adopción de la banca móvil puede contribuir a mejorar la inclusión financiera de los estudiantes universitarios. Los resultados obtenidos podrían ser de interés para instituciones financieras, universidades, formuladores de políticas y cualquier parte interesada en promover la inclusión financiera y el desarrollo económico sostenible entre la población joven.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Determinar la correlación entre la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.



1.5.2 Objetivos específicos

O.E.1. Determinar la correlación entre uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

O.E.2. Determinar la correlación entre los atributos de valor percibidos y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

O.E.3. Determinar la correlación entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

O.E.4. Determinar la correlación entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

Pereira y Pedreschi (2022), en su investigación titulada: Acceso y uso de medios tecnológicos bancarios de la población universitaria del distrito de Chitré, Herrera, Panamá, 2018 – 2019, llegaron a la conclusión que, solo un 30% de los estudiantes hacen uso de la banca en línea considerando que el 70% no accede a este servicio por causas como desconfianza, el complicado uso, no saber cómo solicitarlo o porque no lo ven necesario, esto indica una disparidad entre la disponibilidad y la aplicación de las tecnologías financieras con el fin de promover la inclusión financiera en el ámbito universitario.

Quintero y Mejía (2021) en su artículo de investigación denominada: Factores asociados a la adopción de la banca electrónica en México se encontró que aquellas personas que cuentan con un nivel educativo más elevado utilizan frecuentemente Internet, pertenecen a estratos socioeconómicos elevados y residen en los centros urbanos más densamente poblados son aquellos que adoptan la banca electrónica de manera más sencilla. Además, un factor asociado a la no adopción de este es la educación financiera por ello propone promover la alfabetización digital entre la población con mayoría de edad.

Fall et al. (2020) afirma que las razones predominantes por las cuales las personas no emplean una cuenta de banca móvil son la falta de fondos para transferir o ahorrar, la falta de necesidad de utilizarla o la falta de conocimiento



sobre su uso. La escasa adopción de la banca móvil se atribuye principalmente a niveles educativos bajos. Además, menciona que la instalación de una cuenta de banca móvil por parte de una persona no siempre obedece a la intención de llevar a cabo transacciones bancarias. Del mismo modo, resalta que la inclusión financiera ha sido promovida tanto directa como indirectamente gracias a la banca móvil, ya sea mediante la ejecución de transferencias o simplemente a través de la publicidad.

Adjei et al. (2020) precisa que los servicios financieros móviles han superado un obstáculo crucial en la inclusión financiera al abordar la reticencia de los bancos para incorporar a aquellos sin acceso a servicios, así como también la satisfacción de los usuarios de servicios financieros móviles se basa en que consideran el impacto del uso continuo o frecuente, la utilidad y la percepción de facilidad de uso por parte de los usuarios.

Parra y Cubides (2018) en su investigación denominada: Estudio del uso de dispositivos móviles para transacciones financieras a través de banca móvil por parte de los estudiantes universitarios lasallistas, se llegó a la conclusión que para los estudiantes las aplicaciones financieras o banca móvil son de gran utilidad ya que son innovadoras y sus beneficios están relacionados con el bienestar y la calidad de vida. Además, existe una preferencia por los medios electrónicos virtuales para realizar transacciones financieras por medio de las aplicaciones financieras o apps.

Por su parte, Sampaio et al., (2017) sostiene que, debido al aumento en el uso de teléfonos móviles, numerosos bancos han creado tecnologías específicas para atender las demandas de sus clientes. Además, los factores influyentes al uso



de banca móvil, que afectan la satisfacción del cliente incluyen aspectos como la seguridad, conveniencia, facilidad de uso, privacidad, personalización, control, interactividad y telepresencia, ello guarda correlación positiva con los beneficios proporcionados por la banca móvil y la inclusión financiera.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Gomez y Ylla (2022) en su tesis titulada: Relación entre la Banca Digital y la Inclusión Financiera en la Población del Distrito de Arequipa 2021, encontró que existe una relación positiva entre la variable banca móvil e inclusión financiera con un coeficiente de correlación de $r = 0.514$, los cuales están en niveles considerables y medios lo que implica que hay una influencia de la banca móvil a generar mayor inclusión financiera.

Cori (2021) en su investigación denominada: Nivel de conocimiento y uso de banca móvil e internet, en clientes de la entidad financiera Oh, Moquegua 2019, se concluyó que, de los encuestados quienes no tienen conocimiento del uso de la banca móvil gran parte de ellos no tienen interés o conocimiento del uso de estos canales, así como la mayoría presenta una desconfianza sobre la seguridad de realizar transacciones mediante ésta vía, y por último respecto a la continuidad de uso y confiabilidad, también se presentan en bajo grado.

García y Martínez (2021) en su investigación titulada: El uso de aplicativos móviles bancarios y su relación con la inclusión financiera de la población del NSE C y D en Lima Metropolitana, año 2020, se concluyó que el uso de aplicativos móviles bancarios incide significativamente en la inclusión. Ahora bien, se destacan los atributos de valor como accesibilidad, facilidad, y confianza en el uso de la banca móvil. Así como también, las causas de la no adopción más



resaltantes de la banca móvil como utilidad, accesibilidad, educación financiera, necesidades financieras y seguridad.

Vargas (2021) en su artículo denominado: La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú, llegó a la conclusión que la banca digital o banca móvil está relacionada significativamente con la inclusión financiera. Además, la introducción de la banca digital permite que la industria financiera extienda sus servicios mediante plataformas en línea o dispositivos móviles. Esto simplifica procesos como la apertura de cuentas de ahorro, la adquisición de seguros, la solicitud de préstamos o tarjetas de crédito, así como la realización de inversiones en fondos mutuos, entre diversas opciones disponibles.

Arrunátegui y Tolentino (2021) en su investigación titulada: Efectos de la adopción y uso de aplicaciones bancarias de pagos y transferencias en el crecimiento empresarial y la inclusión financiera de las bodegas de Lima Metropolitana, concluyó que, si bien existe un alto grado de dificultad para el acceso al sistema financiero, este puede ser mitigado con la adopción de plataformas digitales como la banca móvil para así reducir las diferentes barreras existentes.

Vela Del Aguila y Villacorta (2021) en su tesis que lleva por título: Nivel de conocimiento del dinero electrónico de los estudiantes de economía de la UNSM-T y su relación con la inclusión financiera, 2018, han sacado a la luz que el grado de comprensión sobre el dinero electrónico como medio para fomentar una mayor inclusión financiera entre los estudiantes es limitado, lo que representa un obstáculo para su amplia adopción, y representa que tienen un bajo nivel de educación financiera.



Carreño y Hurtado (2019) en su investigación titulada: Factores que influyen en la adopción de banca móvil en los Millennials en Lima urbana, se halló que uno de los factores más relevantes en la acogida de la banca móvil es el habito de utilizar directamente el celular, el internet y demás tecnologías.

Arteaga y Choquehuanca (2017) en su investigación titulada: Los factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa metropolitana 2016, donde se concluyó que hay un alto grado de relación entre los factores perceptuales y la utilización del servicio de banca móvil. Entre los factores perceptuales destacados se encuentra en la utilidad la facilidad compatibilidad e innovación personal.

2.1.3 Antecedentes locales

Pari (2020) quien en su investigación denominada: Relación entre el acceso y uso de los servicios financiero desde el enfoque de la inclusión financiera en las regiones de Puno y Cusco, periodo 2005-2019, demostró que los puntos de atención, el número de oficinas, el número de cajeros y los canales de atención inciden directamente en la adopción y uso de los servicios financieros.

Mamani (2018) en su investigación denominada: Factores que influyen en la intención de uso del comercio móvil en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, durante el año 2017, se llegó a la conclusión que la actitud hacia el uso, la norma subjetiva y el control conductual influyen significativamente en el uso del comercio móvil, es así como la difusión y uso de tecnologías relacionadas al comercio móvil está focalizada hacia un público joven.



2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Dinero electrónico

2.2.1.1 Definición de dinero electrónico

De acuerdo con el Banco Central de Reserva del Perú (citado por Vega, 2013, p. 16), el dinero electrónico es el “Valor o producto pre-pagado, donde el registro de los fondos o valor disponible al consumidor (que se puede utilizar para pagos) está almacenado en dispositivos electrónicos, tales como los monederos electrónicos (tarjetas pre-pago), las computadoras y los teléfonos celulares”.

Para la Superintendencia de Banca y Seguros (2022) “El dinero electrónico es el dinero almacenado en soportes electrónicos, tales como teléfonos móviles (celulares) o tarjetas prepago, los cuales se encuentran asociados a una cuenta de dinero electrónico cuyo titular es el contratante”. En ella comprende dos tipos de cuentas: las cuentas simplificadas y las cuentas generales, las cuales varían según el límite de transacción.

Por otra parte, López (2021) quien menciona a Ribeiro de Freitas Meireles, investigadora del Instituto de Investigaciones Económicas (IIEc), considera que “El dinero electrónico puede ser entendido como el movimiento con tarjetas, en línea, del dinero que nosotros siempre estuvimos acostumbrados a usar. El peso que uno deposita en efectivo en el banco y eso se circula con la tarjeta de débito o de crédito. Fue el primer paso de la revolución electrónica dedicado a ese circuito de las finanzas”.



También, incluye todos los sistemas de pago que implican un soporte de datos digitales. Incluye así las tarjetas prepago, las tarjetas de crédito o los monederos electrónicos, entre otras. Estas herramientas hacen uso de software, en ocasiones hardware, y requieren una conexión a Internet para llevar a cabo transacciones (Roldan & Lopez, 2022).

En nuestro país, la coyuntura impulso al BCRP a crear una normativa que regule las transacciones realizadas por medio de esta herramienta, es así que crea la Ley N^a 29985: Ley del dinero electrónico en el que se establece que “el dinero electrónico es un valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor” (Banco Central de Reserva del Perú, 2013, p. 1). Este posee atributos en los que los fondos son almacenados electrónicamente, es aceptado como forma de pago por entidades o individuos diferentes al emisor, y actúa como medio de cancelación. Se emite por un valor equivalente a los fondos recibidos, es convertible a efectivo según su valor nominal, no se considera un depósito y no genera intereses.

El dinero electrónico, además, puede mejorar la inclusión financiera, ya que acerca los servicios de pago a las personas de escasos recursos y a quienes viven lejos de las zonas urbanas, sin tener la necesidad de acudir a una infraestructura física o agencia. Así mismo, se pueden realizar pagos de individuo a individuo, de individuo a negocio, de empresa a individuo, de empresa a empresa, de gobierno a individuo, de gobierno a individuo.



Un caso de éxito de aplicación de dinero electrónico en los últimos años es el de Kenia en el cual a los usuarios pueden aperturar nuevas cuentas, recepcionar y retirar. efectivo, entre otras. Esto se debe a varios factores, como la infraestructura de telecomunicaciones sólida y la alta penetración de teléfonos móviles en el país. El dinero electrónico ha permitido a las personas sin acceso a servicios bancarios tradicionales realizar transacciones de manera segura y conveniente a través de sus teléfonos móviles. Esto ha contribuido a mejorar su bienestar económico al brindarles la capacidad de ahorrar, transferir dinero y acceder a servicios financieros básicos (Banco Mundial, 2022).

El dinero electrónico pretende complementar la banca móvil, promover la inclusión financiera y ofrecer una alternativa al dinero físico, que está adquiriendo cada vez más importancia en la sociedad actual. Según un estudio del Fondo Monetario Internacional de 2021, 111 de los 159 países miembros del Fondo ya están investigando el dinero digital y planean introducirlo en un futuro próximo (Pisto, 2022).

La promoción de estas iniciativas por parte del Estado como parte de la política económica financiera se respalda a través de la introducción del concepto de "dinero electrónico". Este enfoque implica menores costos para los clientes, ya que el dinero electrónico, en principio, no se considera como dinero tradicional y, por lo tanto, no conlleva costos de supervisión. Además, esta estrategia facilita la expansión de redes para ofrecer servicios en micro mercados, con costos reducidos que hacen que sea más accesible para la población (Azabache, 2017).



2.2.1.2 Ventajas de dinero electrónico

Evita los costos y riesgos asociados con el transporte y/o almacenamiento de grandes sumas de dinero. Se puede vincular chip con dinero electrónico para que sólo pueda usarse para un fin específico. En algunos casos, es posible realizar transacciones de forma totalmente confidencial y anónima (Roldan y López, 2022).

Empero, en la sociedad aún existe desconfianza por parte de las personas del sector comercial para el uso del dinero electrónico dado que consideran que no es un método seguro para realizar sus transacciones, además ya existe normativa establecida por las entidades del gobierno que aseguran su aplicación y uso, por lo que deduce que falta una mayor difusión y conocimiento que apruebe a la sociedad ganar esa confianza que escasea (Murillo y Muñoz, 2019).

En el marco de la Estrategia Nacional de Inclusión financiera en el Perú, Abarca (2020) menciona que en el Perú el modelo de dinero electrónico “se basa en un mecanismo de pago y transferencia de dinero a través del cual se fomente la inclusión financiera, haciendo uso de la cobertura que poseen los operadores móviles” (p. 47). Ello con el fin de promover el acceso universal, y que esta herramienta se adapta a las diversas necesidades de la población.

En un estudio donde se analizó el impacto del dinero electrónico en estudiantes universitarios se determinó que solo un 39.4% tiene conocimientos de las ventajas potenciales que tiene el uso de dinero electrónico, y la cantidad restante considera que esta innovación no es



factible (Novillo et al., 2017). Lo anterior refleja que una gran cantidad de estudiante universitarios no tiene conocimiento de este tema y que se debería impulsar al conocimiento y aplicación de este.

Además, en el país, la cantidad de líneas de telefonía móvil supera los 30 millones, lo que crea un amplio panorama para el desarrollo del dinero electrónico. La extensión de los servicios móviles a nivel nacional se presenta como un aliado prometedor para la adopción generalizada del dinero electrónico. El uso del dinero electrónico es un mecanismo que permite incrementar el nivel de inclusión financiera en la economía peruana. El marco legal que lo regula tiene como objetivo asegurar que una parte de la población que vive en zonas rurales y remotas pueda acceder y utilizar los servicios financieros básicos incluidos en el sistema (Vela Del Aguila y Villacorta, 2021).

2.2.2 Pagos digitales

2.2.2.1 Definición de pagos digitales

Los pagos digitales se refieren a los métodos de pago que se realizan a través de medios digitales, como Internet o dispositivos electrónicos. En lugar de utilizar efectivo o cheques, los pagos digitales permiten transferir dinero de forma electrónica de una cuenta a otra (Banco Santander, 2021).

2.2.2.2 Importancia de los pagos digitales

Una gran parte de la población no está conectada al sistema financiero (48% según Enaho a septiembre de 2021) y esencialmente no



tiene acceso a pagos digitales, excepto el uso de tarjetas prepago y dinero electrónico. está dentro del alcance y la red está restringida (Vega & Vásquez, 2022). De acuerdo con la Superintendencia de Banca y Seguros (2022), los pagos digitales ofrecen la oportunidad de desarrollar productos más diversos que satisfagan las necesidades de diferentes perfiles de clientes, lo que propicia que más personas se incorporen al sistema financiero. Esto facilita la interoperabilidad y el despliegue de servicios financieros.

De igual forma, “minimiza el riesgo de robo o falsificación de dinero” (Banco Santander, 2021). Se puede realizar seguimiento de los pagos con el fin de tener un control de los gastos e ingresos que se tiene de una forma actualizada y detallada.

2.2.3 Banca móvil

2.2.3.1 Definición de banca móvil

La banca móvil es un “servicio bancario que permite efectuar pagos mediante el teléfono móvil” (Real Academia Española, s/f) asimismo, el Banco de España (s/f) sostiene que es un “proyecto desarrollado conjuntamente por entidades bancarias y operadores de telefonía móvil que permite efectuar pagos a través del teléfono móvil”. Cabe resaltar que la banca móvil permite al usuario contar con una cuenta bancaria digital.

En términos más simples, la banca móvil es un servicio ofrecido por entidades financieras que posibilita a los clientes llevar a cabo varias transacciones financieras mediante dispositivos móviles, como teléfonos, tabletas e incluso relojes inteligentes, utilizando software comúnmente



conocido como aplicaciones proporcionadas por la institución financiera, a diferencia de la banca por Internet tradicional y permite hacer muchas de las mismas cosas que la banca en línea además de ofrecer comodidad y seguridad. Está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Las aplicaciones móviles le brindan acceso rápido a la información de su cuenta y aprovechan las capacidades integradas de su dispositivo móvil para brindar una mejor experiencia bancaria. (Hands on Banking, 2020).

Cabe mencionar que según Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021) el 88,5% de la población en nuestro país accede a internet mediante un celular, cifra que aumentó en comparación con años anteriores, lo que nos da a entender que cada año las estadísticas van en incremento.

Asimismo, se realizó una encuesta sobre Transformación Digital de la Banca en el Perú y se encontró que el uso de los canales digitales es realizado intensivamente entre los más jóvenes con un porcentaje del 54% en uso de la banca móvil en jóvenes de 18 a 24 años. Además, un 56% considera que no utiliza la banca móvil puesto que creen que no es seguro y un 24% que no sabe cómo utilizarla. Por otra parte, de acuerdo con el tipo de transferencias que realizan, un 57% indicó que usa la banca móvil para hacer transferencias y 56% para realizar pagos de servicios, crédito, tarjetas, entre otros (Instituto San Ignacio de Loyola, 2018).



2.2.3.2 Características de la banca móvil

Los usuarios de esta tecnología y los que recién se incorporan les resulta fácil realizar sus operaciones de forma remota desde la comodidad de tu hogar u oficina. Es así como Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, (2023) detalla que la banca móvil ofrece los siguientes servicios:

- Acceso a la información de la cuenta, es decir, permite visualizar saldos, estado de cuenta, historial de movimientos, seguimiento de transacciones, entre otros.
- Transacciones, o sea, movimiento de fondos a cuentas del mismo banco o de otros, ejecutar transferencias, pagar servicios o efectuar compras en línea.
- Inversiones, respecto a la gestión y administración de estas
- Servicios de apoyo, mediante el soporte técnico de la entidad bancaria desde la app o ponerse en contacto con personal por medio del mismo.
- Contenido informático y novedades, dado que se tiene acceso a artículos acerca de educación financiera, noticias y promociones que te brinda el banco.

2.2.3.3 Importancia de la banca móvil

La banca móvil puede contribuir al desarrollo económico a través de sus capacidades de generación de ingresos, permitiendo que más personas utilicen el sistema financiero, especialmente en zonas rurales o regiones donde el sistema financiero está subdesarrollado (Bendezú et al., 2012). Asimismo, las aplicaciones y modelos de negocio que puede



generar la banca móvil son muy amplias, lo que puede contribuir al desarrollo de diversos campos, como la salud, la educación y las finanzas. Así como también, es una puerta de entrada a la modernización de la actividad económica y una forma de involucrar a más ciudadanos en el sector económico formal (Garzón, 2018).

La banca móvil es una forma más ecológica de utilizar y acceder a los servicios financieros. Todas las notificaciones se envían electrónicamente, por lo que no es necesario utilizar papel. Además, se puede realizar operaciones y movimientos sin necesidad de acudir a la sucursal bancaria. Todo esto ayuda a proteger el medio ambiente.

Adicionalmente, proporciona muchos beneficios en la experiencia del usuario como conveniencia o comodidad, facilidad de acceso, además que las aplicaciones cada vez hacen que el uso sea más sencillo, seguridad mediando la autenticación que se desarrolla por niveles, permite administrar las finanzas, recibir alertas y notificaciones con cada transacción que se realiza, así como actividades anormales encontradas en el transcurso normal de la cuenta (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2023).

“La banca digital le permite al sistema financiero expandir sus servicios mediante plataformas de internet o teléfonos móviles, pues permite abrir cuentas de ahorro, adquirir seguros, solicitar préstamos o tarjetas de crédito, realizar inversiones en fondos mutuos, entre otros” (Vargas, 2021, p. 107).

2.2.3.4 Modelos de la banca móvil

De acuerdo con lo mencionado por Bendezú et al. (2012) existen dos tipos de modelos de la banca móvil:

“El primer modelo establece como actor principal del negocio a la entidad financiera, el operador móvil solo brinda el medio de acceso a los clientes finales, este modelo se denomina modelo basado en banca. En el segundo modelo el actor principal es una entidad no-financiera, este modelo se denomina no basado en banca” (p. 6).

2.2.4 Inclusión financiera

2.2.4.1 Definición de finanzas

Las finanzas son la búsqueda y utilización de recursos monetarios por individuos, empresas y entidades gubernamentales (Tong, 2020). Incluye el análisis de inversiones, la administración de activos y pasivos, la planificación financiera, así como la evaluación de riesgos y rendimientos, con el objetivo de optimizar el uso eficiente de los recursos financieros disponibles.

2.2.4.2 Definición de inclusión financiera

“La inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad” (Banco Mundial, 2022). En otras palabras, implica que tanto individuos como empresas pueden acceder a una variedad de productos y servicios financieros prácticos y accesibles que atienden sus necesidades (transacciones, pagos, ahorros,



créditos y seguros) de manera responsable y sostenible, sin importar su nivel de ingresos o ubicación geográfica.

Ramos (2021) destaca que, a raíz de la pandemia, la sociedad tuvo un cambio abrupto y se vio en la obligación de transformarse, bancarizarse y aperturar canales digitales para hacer frente a la crisis económica. Asimismo, se evidenció que las compras por internet y diversas plataformas digitales aumentaron entre un 50 y 80% durante el 2020 lo que reflejó un cambio de los hábitos de consumo y la presencial en medio digitales por parte de los ofertantes.

Para medir la inclusión financiera se toma en consideración el acceso y uso del sistema financiero, en cual la calidad también juega un rol relevante. Estos indicadores generalmente se identifican en personas naturales y jurídicas.

Por otro lado, la inclusión financiera se encuentra inmersa dentro de los ODS (Objetivo de Desarrollo Sostenible) propuestos por la ONU, en el que hay uno que aborda esta temática el cual corresponde a Trabajo decente y crecimiento económico. Para ello la organización en mención ha formulado metas para lograr el cumplimiento de las mismas, donde se impulsa las políticas orientadas al desarrollo que respalden las actividades productivas, fomenten la creación de empleo digno, impulsen el emprendimiento, estimulen la creatividad y fomenten la innovación. Asimismo, fomentar a que las micro, pequeñas y medianas empresas se formalicen por medio del acceso a servicios financieros (Loaiza, 2021).



La digitalización de los servicios financieros es una puerta para la inclusión financiera puesto que reduce las barreras tradicionales que limitan a las personas en la participación del sector financiero formal (Mejía y Azar, 2021). También, que América latina ha tenido un gran avance en la oferta de servicios bancarios como sucursales, agentes bancarios, cantidad de cajeros automáticos, entre otros. Sin embargo, el Perú es uno de los países con menos bancarización con un 43% de población.

2.2.4.3 Beneficios de la inclusión financiera

Una investigación realizada por el Fondo Monetario Internacional ha evidenciado que el avance del desarrollo financiero no solo impulsa el crecimiento económico, sino que también estimula el aumento de la productividad y la acumulación de capital. Además, reduce la desigualdad de ingresos y está vinculado con la reducción de la pobreza (Barajas et al., 2020).

Una mayor inclusión financiera garantiza un mayor desarrollo y mejor nivel de vida de las personas, un mayor crecimiento económico, estabilidad económica u financiera, reduce la pobreza y la desigualdad, genera mayor empleabilidad y la creación de nuevos Empleos, por último, dinamiza las actividades la economía (Rosado et al., 2020).

En el contexto peruano, aproximadamente el 28% de la población utiliza el sistema bancario, medido en términos de deudores respecto a la población, y el 44% en cuanto a depósitos/población. Esta situación motiva la exploración de la utilización de teléfonos móviles como un



novedoso canal para acceder a servicios financieros, con diversos impactos previstos: i) la disminución de los costos de transacción, especialmente en áreas remotas y en transacciones como remesas; ii) la liberación de tiempo para actividades productivas, especialmente en zonas rurales; iii) la facilitación de asistencia financiera para actividades generadoras de ingresos; y iv) la reducción de la dependencia del manejo de efectivo y sus riesgos asociados (Azabache, 2017).

2.2.4.4 Importancia de la inclusión financiera

La inclusión financiera se presenta como un medio para mejorar el bienestar de la población mediante el uso responsable de productos y servicios financieros ofrecidos por instituciones financieras, contribuyendo al crecimiento económico y la disminución de la informalidad. De manera análoga, resulta beneficiosa para las empresas al proporcionarles acceso a oportunidades de crecimiento a través de inversiones en nuevas tecnologías y capital humano. Por lo tanto, el acceso a servicios financieros de calidad facilita las transacciones de pago y cobro a costos cada vez más bajos, lo que hace que las empresas sean más productivas y rentables (Superintendencia de Banca y Seguros, 2023).

Por otro lado, contribuye al desarrollo del sistema financiero mediante la participación de la población quienes son los que generan la base de depósitos y hacen que se dinamice la economía y reducen la informalidad.



2.2.4.5 Brechas de la inclusión financiera

En América Latina y el Caribe se identifican barreras como un bajo nivel de educación y cultura financiera, baja cobertura de productos y servicios financieros, escasa bancarización y de uso de servicios financieros a causa de los costos, distancias y documentación tedioso, poca confianza en las instituciones bancarias (Rosado et al., 2020).

Según lo mencionado por la Corporación Andina de Fomento (2021), derribar las barreras relacionadas con la inclusión financiera, facilita que individuos talentosos, pero con restricciones económicas, se conviertan en empresarios y expandan sus negocios hasta alcanzar niveles deseados. Estos impactos podrían estimular la actividad económica, disminuir la pobreza y, posiblemente, incrementar la desigualdad de ingresos.

Bajo esta misma premisa, Otazu (2022) también afirma que el género, la edad y el origen geográfico de los estudiantes universitarios influyen en la adopción de buenas prácticas financieras.

Por lo ya mencionado, es de suma importancia que el gobierno juntamente con otras entidades, sean participes y coordinen en la formulación e implementación de políticas de inclusión financiera. La inclusión financiera mal-gestionada puede generar inestabilidad financiera y económica.



2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Aplicación

El término "aplicación" se refiere a un programa informático diseñado para realizar una función específica en dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes o tabletas (Calvo, 2022).

2.3.2 Aplicativo bancario

Es un software o una aplicación informática diseñada específicamente para realizar operaciones y transacciones bancarias. Estos aplicativos permiten a los usuarios acceder a servicios financieros, como consultas de saldo, transferencias de dinero, pagos de facturas y otras transacciones relacionadas con la banca (Medina et al., 2009).

2.3.3 Automated Teller Machine

Esta referido a los cajeros automáticos, en el sector financiero se refiere a un dispositivo electrónico que permite a los clientes realizar transacciones bancarias de forma autónoma. sin la necesidad de interactuar con un empleado del banco. Los ATMs ofrecen una amplia gama de servicios, como retirar efectivo, depositar dinero, consultar saldos y transferir fondos entre cuentas (De Nicola, 2022).

2.3.4 Atributos de valor

Es una característica o cualidad que posee un objeto, producto o marca, y que le otorga una ventaja o beneficio percibido por los consumidores. Estos



atributos pueden ser tangibles o intangibles y están diseñados para influir en la percepción y preferencia del cliente hacia un producto o marca en particular.

2.3.5. Banca móvil

Es un servicio proporcionado por los bancos y otras instituciones financieras que permite a los usuarios realizar transacciones bancarias y acceder a servicios financieros a través de dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes y tabletas. Los usuarios pueden realizar diversas actividades, como consultar saldos de cuentas, realizar transferencias de dinero, pagar facturas, administrar presupuestos y recibir notificaciones de transacciones (Hands on Banking, 2020).

2.3.5 Banca por internet

La banca por Internet o en línea es un canal digital que incluye herramientas que permiten a los clientes realizar una variedad de transacciones como transferencias de fondos de terceros, transferencias interbancarias, pagos de servicios y de tarjeta, cambios de moneda nacional y otras operaciones sin tener que acudir a una sucursal (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2023).

2.3.6 Bancarización

Consiste en formalizar todas las actividades y dirigir las a través de medios legales que permitan identificar su origen y finalidad y que el Estado ejerza sus facultades de control sobre ellos.



2.3.7 Cámara de Compensación Electrónica

La Cámara de Compensación Electrónica (CCE) es una entidad que facilita el proceso de transferencia de fondos electrónicos entre instituciones financieras, asegurando la eficiencia, seguridad y confiabilidad de las transacciones (Banco Central de Reserva de Perú, 2021).

2.3.8 Computer Telephony Integration

Tecnología de información y comunicaciones se refiere al conjunto de tecnologías, sistemas y recursos utilizados para capturar, transmitir, procesar y almacenar información, así como para facilitar la comunicación y el intercambio de datos.

2.3.9 Dinero electrónico

El dinero electrónico es un instrumento financiero que permite realizar pagos y transferencias utilizando dispositivos electrónicos, como teléfonos móviles o tarjetas prepago. En lugar de utilizar dinero en efectivo o cheques, el dinero electrónico se almacena en un soporte electrónico y se utiliza para realizar transacciones (Roldan & Lopez, 2022).

2.3.10 Educación financiera

Es aquella capacidad de comprender conceptos básicos de las finanzas personales y el manejo del dinero.



2.3.11 Fintech

Las Fintech son empresas que combinan las finanzas y la tecnología para ofrecer soluciones financieras innovadoras y mejorar los servicios y procesos financieros (Maestre, 2022).

2.3.12 Sistema financiero

El sistema financiero es el conjunto de instituciones, mercados e instrumentos que se organizan para llevar a cabo la actividad financiera en un país. Estas instituciones incluyen bancos, entidades financieras, bolsas de valores, aseguradoras, entre otros (Kiziryan, 2020).

2.3.13 Total Anual Móvil

Es el modelo de aceptación de la tecnología móvil utilizado para comprender y predecir la aceptación de una tecnología por parte de los usuarios (Valencia Arias et al., 2023).

2.3.14 Pago digital

Es una forma de realizar transacciones de pago utilizando medios electrónicos o digitales, como Internet, aplicaciones móviles o tarjetas de crédito y débito. En lugar de utilizar dinero en efectivo o cheques, los pagos digitales permiten transferir dinero de una cuenta a otra de forma rápida y segura.

CAPÍTULO III

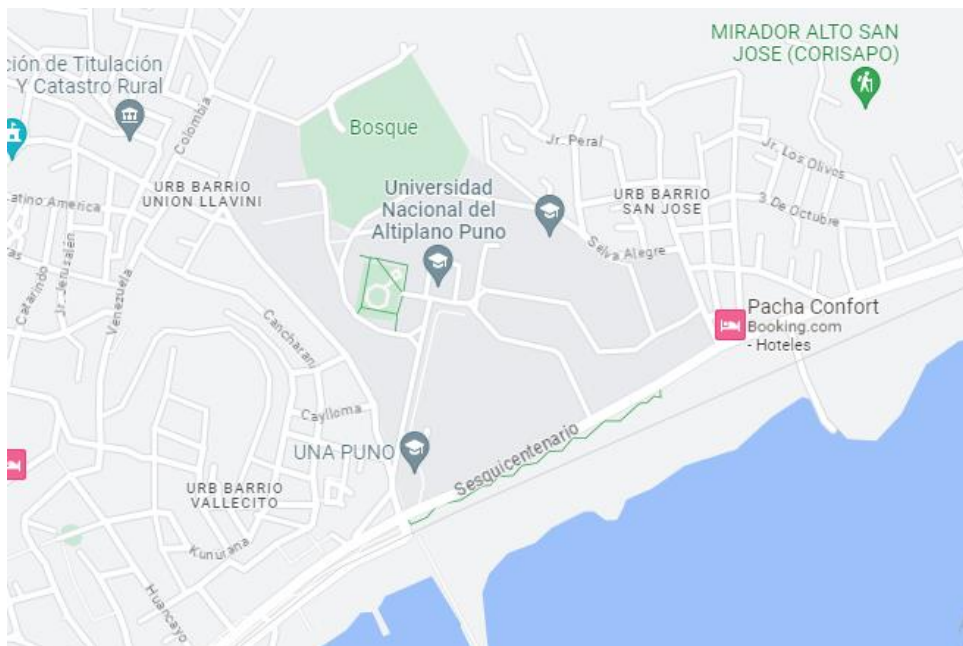
MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIOS

Esta investigación se realizó en la Universidad Nacional del Altiplano Puno que se encuentra ubicada en ciudad de Puno, provincia de Puno, al sureste del departamento de Puno, parte sur del territorio peruano, situada a orillas del lago Titicaca, el lago navegable más alto del mundo a 3810 m.s.n.m., con dirección en Av. Floral N^a 1153.

Figura 1

Ubicación geográfica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno



Nota: Ubicación geográfica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno extraído de Google maps.

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación se realizó durante diciembre de 2022 hasta enero de 2024, fechas las cuales comprenden formulación del proyecto de investigación, luego la ejecución por último la elaboración del informe de tesis.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.3.1 Población

“La población es el conjunto de todos los elementos de interés en un estudio determinado” (Anderson et al., 2012, p 15). Para esta investigación se tomó en cuenta como población a todos los estudiantes regulares matriculados en el primer bloque semestral del año académico 2022. Siendo un total de 17,490 estudiantes regulares.

3.3.2 Muestra

Según Anderson et al. (2012) una muestra es un subconjunto de la población a la que se aplicará el estudio. Para esta investigación, el tamaño de muestra que representó a la población consideró solo a los estudiantes regulares de pregrado. Por ello, se aplicó la técnica de muestreo probabilístico de tipo muestreo aleatorio simple, el cual según Anderson et al. (2012) “es una muestra seleccionada de manera que cada posible muestra de tamaño n tenga la misma probabilidad de ser seleccionada” (p. 260), y está plasmado en la siguiente formula:

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

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Población = 17,490 estudiantes

Z = 1.96 (nivel de confianza al 95%)



$$e = \text{Error estándar} = 5\% = 0.05$$

$$p = \text{proporción esperada} = 0.5$$

$$q = 1 - p = (1 - 0.5) = 0.5$$

$$n = \frac{17490 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05 * (17490 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 376 \text{ estudiantes}$$

Con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5% (margen de error) la muestra seleccionada para encuestar constó de 376 estudiantes de las diferentes escuelas profesionales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, matriculados en el primer periodo del año académico 2022.

Asimismo, para establecer la cantidad de encuestados por escuela profesional se realizó un muestreo aleatorio estratificado, en donde de acuerdo con Requena (2014) “el tamaño de la muestra en cada grupo es proporcional a los elementos de dicho grupo” se utilizó la formula siguiente:

$$n_i = n * \frac{N_i}{N}$$

Donde:

n_i = Muestra del estrato

n = Tamaño de muestra

N = Número de elementos de la población

N_i = Número de elementos del estrato



Tabla 1

Estudiantes Matriculados de Pregrado - 2022 - I

N.	Facultad	Escuela profesional	Programa de estudios	Total	Muestra
1	CIENCIAS AGRARIAS	Ing. Agronómica	Ingeniería Agronómica	443	10
		Ingeniería Agroindustrial	Ingeniería Agroindustrial	296	6
		Ingeniería Topográfica y Agrimensura	Ingeniería Topográfica y Agrimensura	445	10
		Medicina Veterinaria y Zootecnia	Medicina Veterinaria y Zootecnia	670	14
2	MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	Medicina Veterinaria y Zootecnia	Medicina Veterinaria y Zootecnia	670	14
3	INGENIERÍA ECONÓMICA	Ingeniería Económica	Ingeniería Económica	754	16
4	CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS	Ciencias Contables	Ciencias Contables	931	20
5	ADMINISTRATIVAS	Administración	Administración	653	14
6	ENFERMERÍA	Enfermería	Enfermería	401	9
7	TRABAJO SOCIAL	Trabajo Social	Trabajo Social	644	14
7	INGENIERÍA DE MINAS	Ingeniería de Minas	Ingeniería de Minas	559	12
		Sociología	Sociología	460	10
		Turismo	Turismo	399	9
		Antropología	Antropología	358	8
8	CIENCIAS SOCIALES	Ciencias de la Comunicación Social	Ciencias de la Comunicación Social	452	10
		Arte	Artes Plásticas	385	8
			Danza		
			Teatro		
9	CIENCIAS BIOLÓGICAS	Biología	Microbiología y Laboratorio Clínico	432	9
			Ecología		
			Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía.		
			Ciencias Sociales		
10	CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Educación Secundaria	Matemática, Física, computación. e informática	1473	32
			Ciencia Tecnología y Ambiente		
		Educación física	Educación física	393	8
		Educación Primaria	Educación Primaria	448	10
11	ING. ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	Educación Inicial	Educación Inicial	381	8
		Ingeniería Estadística e Informática	Ingeniería Estadística e Informática	333	7
		Ingeniería Geológica	Ingeniería Geológica	499	11
		Ingeniería Metalúrgica	Ingeniería Metalúrgica	297	6
12	ING GEOLÓGICA Y METALURGIA	Ingeniería Geológica	Ingeniería Metalúrgica	499	11
13	CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS	Derecho	Derecho	297	6
14	ING QUÍMICA	Derecho	Ingeniería Química	640	14
15	CIENCIAS DE LA SALUD	Ingeniería Química	Nutrición Humana	334	7
16	INGENIERÍA AGRÍCOLA	Nutrición Humana	Odontología	404	9
		Odontología	Ingeniería Agrícola	380	8
17	ING CIVIL Y ARQUITECTURA	Ingeniería Agrícola	Ingeniería Civil	393	8
		Ingeniería Civil	Arquitectura y Urbanismo	685	15
		Arquitectura y Urbanismo	Física	488	10
		Ciencias Físico – Matemáticas	Matemáticas	221	5
18	MEDICINA HUMANA	Medicina Humana	Medicina Humana	381	8
		Medicina Humana	Ingeniería Mecánica Eléctrica	381	8
19	ING MECÁNICA ELÉCTRICA, ELECTRÓNICA Y SISTEMAS	Ingeniería Mecánica Eléctrica	Ingeniería Mecánica Eléctrica	381	8
		Ingeniería Electrónica	Ingeniería Electrónica	508	11
		Ingeniería de Sistemas	Ingeniería de Sistemas	380	8
		Ingeniería de Sistemas	Ingeniería de Sistemas	570	12
				17490	376

Nota: Cantidad de estudiantes matriculados en pregrado periodo 2022-I extraído de la Oficina de Tecnologías de Información



3.4 DISEÑO ESTADÍSTICO

3.4.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación de tipo cuantitativo usa la recolección de datos para medir las variables que prueban la hipótesis planteada (Hernández et al., 2014).

En esta investigación se hizo uso del enfoque cuantitativo ya que se ha recogido y analizado los datos cuantitativos con respecto a las variables de estudio, para posteriormente contrastarlas y analizarlas utilizando herramientas estadísticas, en este caso, el programa SPSS versión 25, con el fin de extraer conclusiones referentes a las hipótesis que se han planteado inicialmente.

3.4.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, puesto que no hubo manipulación de variables y solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández et al., 2014). También tuvo un nivel de investigación relacional puesto que las variables se relacionan entre si.

Finalmente, esta fue una investigación de base transversal porque se recogió información solo en un periodo de tiempo (Hernández et al., 2014).

3.4.3 Recolección de datos

Como fuente primaria se realizó la aplicación de la encuesta a los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.



Respecto a la fuente secundaria, se consultó artículos científicos, tesis, libros, repositorios institucionales, revistas especializadas y demás relacionados los antecedentes de banca móvil e inclusión financiera.

3.4.4 Técnicas e instrumentos de Investigación

En concordancia con Niño (2011) las técnicas se utilizan en la investigación para recopilar información o los datos que se requieran, por otra parte, los instrumentos son los materiales que utiliza el investigador para aplicar la técnica, es decir, tiene la función de obtener datos.

3.4.4.1 Técnica

La encuesta es la técnica que facilita la recolección de datos de los individuos de una población, para identificar sus apreciaciones opiniones entre otros, por medio de la aplicación de cuestionarios técnicamente diseñados para tal fin (Niño, 2011).

Para esta investigación la técnica de recolección de datos se realizó mediante una encuesta para obtener los datos respectivos mediante preguntas a la muestra representativa de la población, así mismo, contó con preguntas con respuestas rápidas que representaron las variables de investigación. La encuesta fue aplicada a los 376 estudiantes que representan la muestra de la población de las diferentes escuelas profesionales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

3.4.4.2 Instrumentos

El cuestionario es un instrumento que contiene un conjunto de preguntas o interrogantes las cuales están estructuradas y ordenadas para



ser contestadas de forma escrita u oral por la población que se está estudiando, para así recoger información de ésta (Niño, 2011).

3.5 PROCEDIMIENTO

Para realizar la investigación, se consideraron diversos elementos, métodos y pautas de procedimiento, los cuales se utilizaron de manera organizada y sistemática con el fin de analizar el objeto de estudio y alcanzar los objetivos propuestos.

Primeramente, se seleccionó el instrumento de medición para ser empleado en esta investigación, es decir un cuestionario, seguidamente se hizo la búsqueda de los antecedentes relacionados al tema de esta investigación para posteriormente elegir un cuestionario que ha sido validado científicamente.

Seguidamente, se eligió el instrumento elaborado por García y Martínez (2021) el cual ha sido validado mediante el coeficiente de alpha de Cronbach, que se encuentra dentro de los parámetros de fiabilidad ya que obtuvo un alpha de 0.82, y este instrumento se encuentra relacionado con las variables que se han estudiado.

El instrumento en cuestión utilizó la escala Likert para ponderar las respuestas de los encuestados y posteriormente poder analizarlas e interpretarlas. Según Maldonado (2007) esta escala “Es un tipo de escala aditiva que corresponde un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto” (p. 1).



Tabla 2

Escala de Likert de la investigación

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

Nota: Escala de Likert de la investigación

Posteriormente, se aplicó el cuestionario a la muestra de estudio para realizar la recolección de datos, mediante un código QR para que este sea leído por un dispositivo móvil y lo redireccione a un formulario de Google el cual correspondía al cuestionario; también se realizó de forma física en hojas impresas ya que algunos estudiantes no contaban con un dispositivo móvil para leer el código QR. Cabe resaltar que en esta recolección de datos se ha señalado que es una investigación con fines netamente académicos.

Posterior a esta recolección de datos, se construyó una base de datos inicialmente en hojas de cálculo de Google, para luego descargarla en Microsoft Excel donde se hizo una diferenciación de las variables y las dimensiones. Después se procesó toda esta información en el programa SPSS versión 25 para determinar la relación de las variables y las dimensiones.

Finalmente, se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en este programa mediante tablas de frecuencias que contenían las variables banca móvil e inclusión financiera. De igual forma se analizó las variables mediante y la prueba de normalidad y el coeficiente de correlación Spearman con la contrastación de hipótesis respectiva.

3.5.1 Métodos de la investigación

Respecto a los métodos, se consideró los siguientes:



a. **Método deductivo**

Empieza de las ideas generales y pasa a las particulares, es decir, parte de una premisa general y a partir de ello, se van desmenuzando elementos o partes (Baena, 2017).

Este método se utilizó para formular el problema, desarrollar el marco teórico, proponer las hipótesis, así como, obtener los resultados para desarrollar las conclusiones de la investigación

b. **Método exploratorio**

Hernández et al. (2014) menciona que este método antecede a cualquier alcance de investigación y sirve para analizar temas o problemas poco o nada estudiados.

Este método es fundamental en esta investigación dado que el tema tratado es que algo qué está ocurriendo recientemente y no existen estudios o investigaciones en la región referente a la banca móvil y la inclusión financiera en estudiantes universitarios

c. **Método descriptivo**

“Especifica las tendencias, características y propiedades de la población estudiada tal cómo son y se manifiestan” (Hernández et al., 2014, p. 92).

Ese método se utilizó para hacer una descripción de la realidad tal y como son con respecto a las variables que se están estudiando, en este caso, se describió las variables banca móvil y la inclusión financiera.



d. **Método correlacional**

Evalúa el grado relación entre las variables (Hernández et al., 2014). Este método ha permitido relacionar las variables estudiadas y encontrar el grado de relación que hay entre ellas.

3.5.2 Prueba de normalidad

Primeramente, se realizó la prueba de normalidad con el fin de comprobar si los datos recopilados siguen una distribución normal, para ello se desarrollaron los siguientes pasos:

3.5.2.1 Planteamiento de hipótesis

H_0 : Los datos siguen una distribución normal

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal

3.5.2.2 Nivel de significancia

El nivel de significancia utilizado para desarrollar la prueba de normalidad fue de $\alpha = 0.05$ (margen de error)

3.5.2.3 Prueba de normalidad

Muestra $n > 50$: Kolmogorov – Smirnov

Muestra $n \leq 50$: Shapiro - Wilk

3.5.2.4 Criterio de decisión

Si $p - \text{valor} < 0.05$ se rechaza la H_0

Si $p - \text{valor} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

3.5.3 Coeficiente de correlación de Spearman

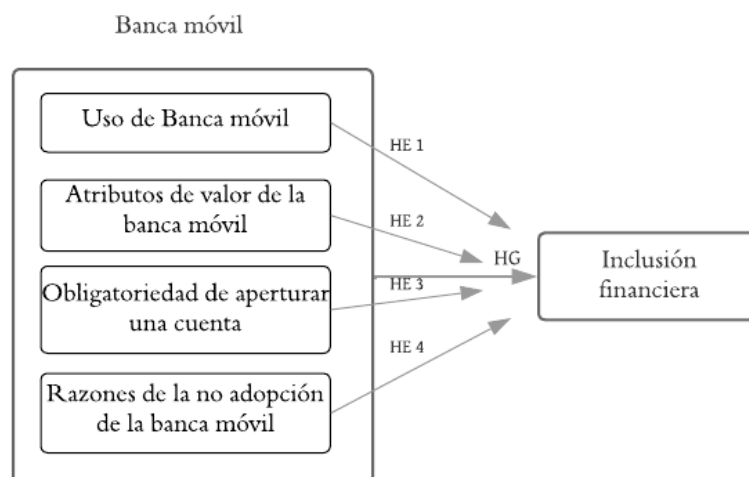
Con el fin de comprobar la correlación de las variables, se hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman. Para Hernández et al. (2014) se utiliza para medir la relación entre dos variables que no siguen una distribución normal o no cumplen con la correlación de Pearson. Se han desarrollado en base a los siguientes pasos:

3.5.3.1 Planteamiento de hipótesis

La siguiente figura muestra el esquema de hipótesis de investigación donde se presenta las dimensiones de la variable banca móvil y su relación con la variable inclusión financiera.

Figura 2

Esquema de hipótesis de investigación



Nota: Relación entre la banca móvil y la inclusión financiera.

El planteamiento de las hipótesis es la siguiente:

$H_0: r_s = 0$ No existe correlación lineal entre las variables (hipótesis nula)

$H_1: r_s \neq 0$ Existe correlación lineal entre las variables (hipótesis alterna)



- H_0 : No existe correlación significativa entre la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.
- H_1 : Existe correlación significativa entre la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.
- H_0 : No existe correlación significativa entre el uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.
- H_1 : Existe correlación significativa entre el uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.
- H_0 : No existe correlación significativa entre los atributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.
- H_1 : Existe correlación significativa entre los atributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.
- H_0 : No existe correlación significativa entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.



- H_1 : Existe correlación significativa entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.
- H_0 : No existe correlación significativa entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.
- H_1 : Existe correlación significativa entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

3.5.3.2 Nivel de significancia

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

3.5.3.3 Prueba de correlación de Spearman

“El coeficiente de correlación es una medida de la relación lineal entre dos variables para las cuales se cuenta con datos de intervalo o de razón” (Anderson et al., 2012, p. 837).

Para esta investigación, se utilizó la prueba de hipótesis de correlación de Spearman la cual es una prueba no paramétrica puesto que los datos no siguen una distribución normal.

La fórmula correspondiente es la siguiente:



$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de correlación de Spearman

n = Número de individuos a los que se les asigna un rango

x_i = Rango de elemento i respecto de una variable

y_i = Rango de elemento i respecto a otra variable

$d = x_i - y_i$

Cabe resaltar que como se indica Hernández et al. (2014) este coeficiente toma valores que van entre +1.00 y -1.00.

Tabla 3

Coeficiente de correlación lineal de Rho Spearman

Coeficiente de correlación	de	Significado
-1		Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99		Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89		Correlación negativa alta
-0.7 a -0.89		Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39		Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19		Correlación negativa muy baja
0		Correlación nula
0.01 a 0.19		Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39		Correlación positiva baja
0.4 a 0.69		Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89		Correlación positiva alta
0.9 a 0.99		Correlación positiva muy alta
1		Correlación positiva grande y perfecto

Nota: Coeficiente de correlación lineal de Rho de Spearman (Hernández et al., 2014).

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman varía de -1.00 a 1.00. Valores cercanos a 1.00 indican una relación fuerte entre las variables, lo que significa que a medida que una variable aumenta, la otra



también lo hace. Por otro lado, valores cercanos a -1.00 sugieren una relación negativa fuerte, lo que implica que a medida que un rango aumenta, el otro disminuye. Un valor de 0.00 indica la ausencia de cualquier relación entre las variables.

3.5.3.4 Criterio de decisión

Si $p - \text{valor} < 0.05$ se rechaza la H_0

Si $p - \text{valor} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

3.6 VARIABLES

Tabla 4

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Banca móvil	Son aplicaciones diseñadas para dispositivos móviles inteligentes que permiten realizar diversas transacciones financieras a los usuarios que la utilizan.	Es una variable que mide la eficacia y alcance hacia los usuarios al descargar y utilizar las aplicaciones, proporcionando una visión del aumento en la apertura de nuevas cuentas lo que facilita la inclusión financiera de la población	Uso de banca móvil Atributos de valor de la banca móvil Obligatoriedad de aperturar una cuenta Razones de la no adopción	Frecuencia Preferencia Facilidad Accesibilidad Seguridad Confiabilidad Apertura de cuenta Producto financiero Utilidad Accesibilidad Educación financiera Necesidades Financieras Seguridad Medio Documentación Internet Consulta de saldos Servicios y productos financieros Educación financiera Empoderamiento financiero Satisfacción del cliente Atención Protección de datos Reclamos y dudas
Inclusión financiera	Se considera la accesibilidad y utilidad de productos financieros otorgados con calidad a todos los segmentos de la población (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015)	Aporta al mejoramiento de la calidad de vida de la población al proporcionar estabilidad económica en todo el territorio, teniendo en cuenta los aspectos de acceso, utilización y excelencia o calidad de los servicios financieros	Acceso Uso Calidad	

Nota: Adaptado de (García y Martínez, 2021)



- **HIPÓTESIS GENERAL**

V.I. = Banca móvil

V.D. = Inclusión financiera

- **HIPÓTESIS ESPECIFICAS**

Hipótesis específica 1

V.I. = Uso de la banca móvil

V.D. = Inclusión financiera

Hipótesis específica 2

V.I. = Atributos de valor percibidos de la banca móvil

V.D. = Inclusión financiera

Hipótesis específica 3

V.I. = Obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar banca móvil

V.D. = Inclusión financiera

Hipótesis específica 4

V.I. = Razones de la no adopción de la banca móvil

V.D. = Baja Inclusión financiera

3.7 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La información recopilada y procesada durante la investigación fue examinada e interpretada mediante un diseño estadístico comúnmente utilizado en trabajos de



investigación de esta índole. Este enfoque implica la búsqueda de significado y relevancia de los datos recopilados, los cuales se utilizaron para poner a prueba las hipótesis planteadas.

Para el análisis de los resultados, se emplearon dos niveles: en primer lugar, se analizaron los datos agrupados para determinar las medidas estadísticas de la muestra. En segundo lugar, se llevó a cabo un análisis inferencial que permitió inferir y generalizar las características observadas en la muestra mediante la contrastación de hipótesis. Además, este análisis fue útil para estimar parámetros y probar hipótesis basadas en la distribución muestral, específicamente mediante el uso de análisis no paramétricos, como el coeficiente de correlación de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos del cuestionario aplicado, realizado a los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, después de haber procesado la información, se muestran las Tablas y Gráficos con sus respectivas interpretaciones.

En primer lugar, se presentará los resultados obtenidos de los aspectos generales de los encuestados, seguidamente se presentan por cada objetivo específico a través de cuadros y finalmente el análisis estadístico desarrollado en el programa estadístico SPSS versión 25 en base a los objetivos.

4.1.1 Aspectos generales

Tabla 5

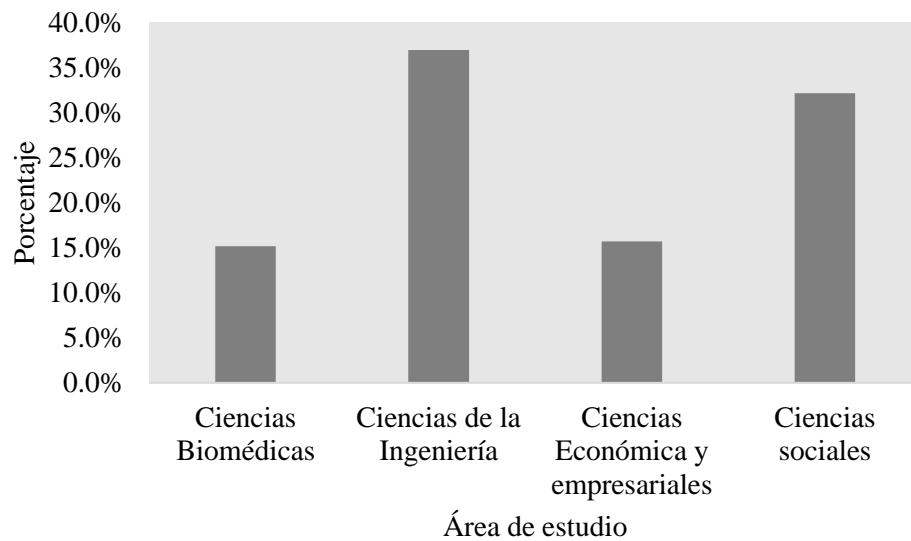
Distribución de muestra según área de estudio

Área de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Ciencias Biomédicas	57	15,2%
Ciencias de la Ingeniería	139	37,0%
Ciencias Económica y empresariales	59	15,7%
Ciencias sociales	121	32,2%
Total	376	100,0%

Nota: Extraído del SPSS v25.

Figura 3

Porcentaje de área de estudio de los participantes



Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

Respecto al área de estudio del total de encuestados, 57 (15.2%) pertenecen al área de Ciencias biomédicas, 139 (37%) al área de Ciencias de la ingeniería, 59 (15.7%) al área de Ciencias económicas y empresariales y por último 121 (32.2 %) al área de Ciencias sociales. Con esto se evidencia una mayor participación por parte de los encuestados del área de Ciencias de ingeniería y del área de Ciencias sociales.

Tabla 6

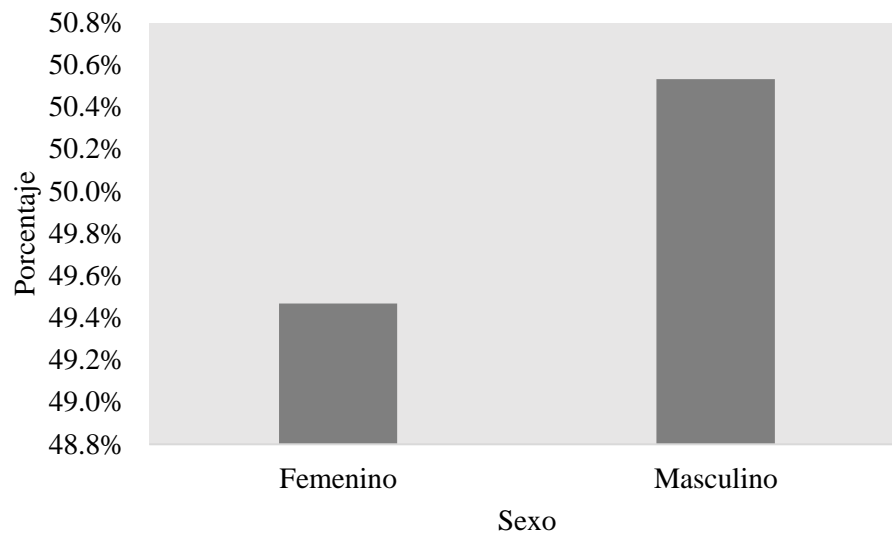
Sexo de participantes

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	186	49.5%
Masculino	190	50.5%
Total	376	100.0

Nota: Extraído del SPSS v25.

Figura 4

Porcentaje del sexo de los participantes



Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

Con relación al sexo de los participantes, los resultados muestran que de los encuestados 180 (49.5) al sexo femenino y 190 (50.5%) al género masculino, evidenciando que hay una participación casi equitativa por parte de los encuestados.

Tabla 7

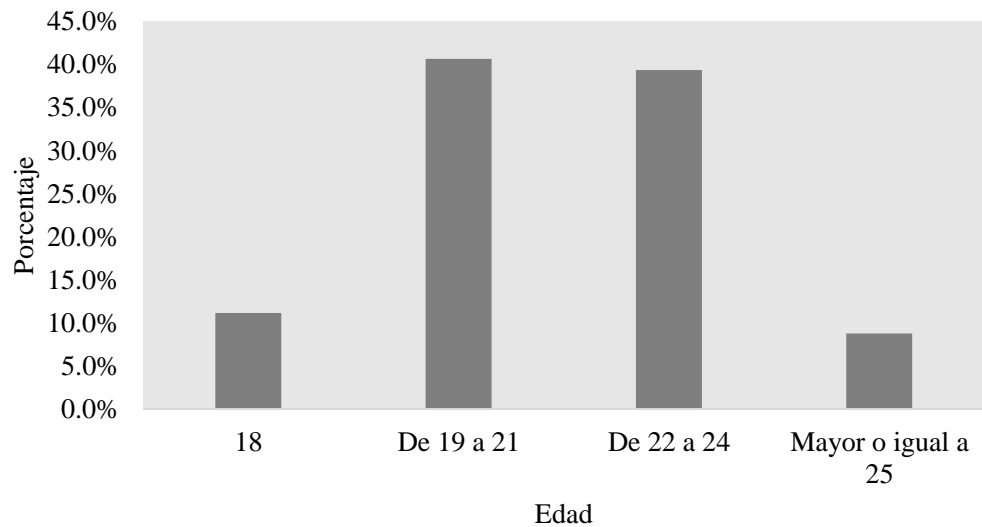
Edad de los participantes

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18	42	11.2%
De 19 a 21	153	40.7%
De 22 a 24	148	39.4%
Mayor o igual a 25	33	8.8%
Total	376	100.0%

Nota: Extraído del SPSS v25.

Figura 5

Porcentaje de edad de los participantes



Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

En relación con la edad de los participantes, 42 (11.2%) tiene 18 años, 153 (40.7%) tienen de 19 a 21 años, 148 (39.4%) están entre los 22 a 24 años y 8.8% de los participantes tienen de 25 a más años. Estos resultados evidencian una mayor intervención por parte de los participantes entre las edades de 19 a 24 años con un total de 301 que hacen un 80.1%,

Tabla 8

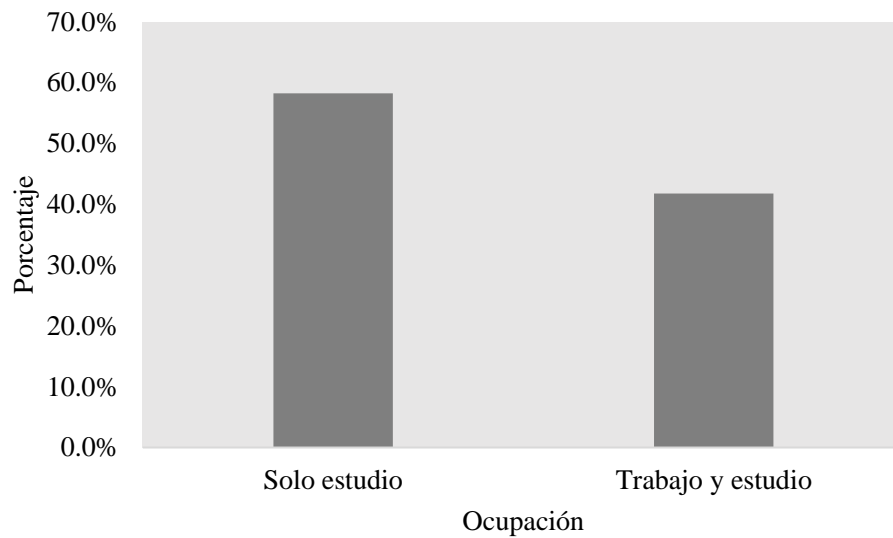
Ocupación de los participantes

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Solo estudio	219	58.2%
Trabajo y estudio	157	41.8%
Total	376	100.0%

Nota: Extraído del SPSS v25.

Figura 6

Porcentaje de ocupación de los participantes



Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

Se evidencia que 219 de los participantes (58.2%) se dedican exclusivamente a estudiar, y 157 de los participantes (41.8%) trabajan y estudian.

Tabla 9

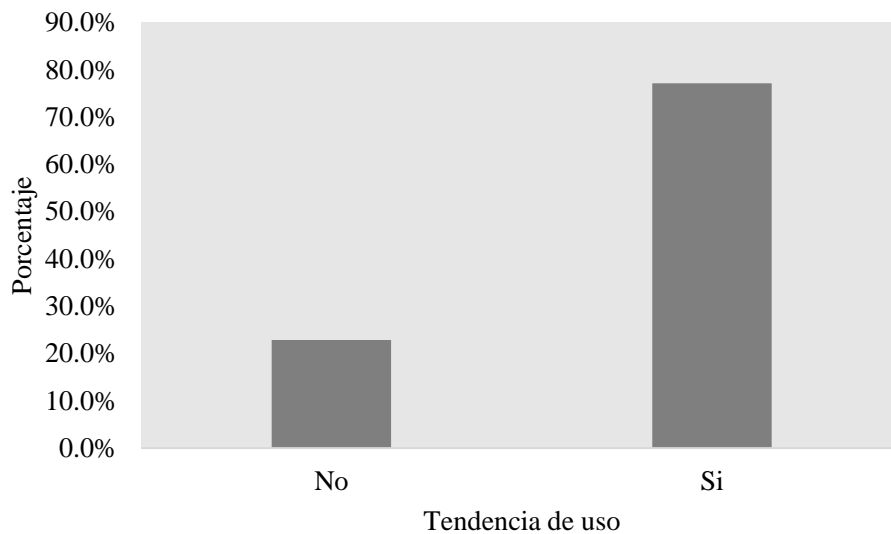
Tendencia de uso de algún aplicativo de pago móvil

Tendencia de uso	Frecuencia	Porcentaje
No	86	22.9%
Si	290	77.1%
Total	376	100.0%

Nota: Extraído del SPSS v25.

Figura 7

Porcentaje de tendencia de uso de algún aplicativo de pago móvil



Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

Con respecto a la tendencia de uso de aplicativos de banca móvil, 80 de los participantes (22.9%) indicaron que no hace uso de algún aplicativo de banca móvil, en cambio 290 (77.1) indicaron que si hacen uso. Lo que evidencia que la mayoría de los encuestados si tienen y hacen uso de estos aplicativos.

4.1.2 Resultados inferenciales

4.1.2.1 Prueba de normalidad

Se han aplicado la prueba de Kolmogórov-Smirnov para llevar a cabo los análisis estadísticos y utilizar la prueba de hipótesis, ya que es la más adecuada para explicar de manera óptima los datos obtenidos a través de la escala de Likert.

H_0 : Los datos siguen a una distribución normal

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal

Considerando un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ se establece que si el p - valor es mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0), en cambio si el p - valor es menor o igual que 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Banca móvil	,093	376	,000	,930	376	,000
Inclusión financiera	,090	376	,000	,950	376	,000

Nota: Extraído de SPSS v25.

Según la tabla mostrada se trabaja con Kolmogorov – Smirnov, puesto que la muestra de 376 estudiantes es mayor a 50 elementos. Por otro lado, ya que el p-valor = 0.000 es menor o igual a $\alpha = 0,05$, se rechaza la H_0 por lo que se acepta que los datos de la Banca móvil y la Inclusión financiera de los 376 estudiantes no siguen una distribución normal.

4.1.3 Objetivo específico 1

Determinar la correlación entre uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Tabla 11

Relación entre el uso de la banca móvil y la inclusión financiera

Nivel	Uso de la banca móvil		Inclusión financiera	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	30	8.0%	78	20.7%
Medio	85	22.6%	94	25.0%
Alto	175	46.5%	118	31.4%
Estudiantes con banca móvil	290	77.1%	290	77.1%
Estudiantes sin banca móvil	87	22.9%	86	22.9%
Total	376	100%	376	100%

Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

Los resultados de la tabla demuestran que, del 100% de los encuestados, 77.1% de estudiantes sí cuenta con un aplicativo de banca móvil, de los cuales 8% señala que hacen uso ocasional de la banca móvil, mientras que un 22.6% a menudo usan la banca móvil para realizar sus transacciones, y un 46.5% indican que hacen un uso frecuente de estos aplicativos.

Con respecto a la inclusión financiera, los resultados demuestran que, del 100% de los encuestados, 77.1% sí cuenta con un aplicativo de banca móvil en sus dispositivos, de los cuales 20.7% tienen un bajo nivel de inclusión financiera, por su parte el 25% tienen una inclusión financiera media, y el 31.4% han tenido una alta inclusión financiera.

De estos resultados se puede concluir que de los estudiantes que sí cuentan con un aplicativo de banca móvil, una pequeña parte de ellos rara vez utilizan la banca móvil para realizar sus transacciones financieras a pesar de que estén incluidos financieramente, por otro lado, la mayoría posee un alto nivel de

inclusión financiera, así como frecuentemente utiliza la banca móvil para realizar sus operaciones.

4.1.3.1 Prueba de hipótesis

$H_0: r_s = 0$ No existe correlación significativa entre el uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

$H_1: r_s \neq 0$ Existe correlación significativa entre el uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Tabla 12

Prueba de Rho de Spearman entre el uso de banca móvil y la inclusión financiera

			Uso de banca móvil	Inclusión financiera
Rho de Spearman	Uso de banca móvil	Coefficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Inclusión financiera	N	290	290
		Coefficiente de correlación	,453**	1,000
	a	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	290	290

Nota: Extraído de SPSS v25.

La tabla muestra el coeficiente de correlación de Spearman, en la cual da como resultado que existe una correlación positiva moderada con un $r_s = 0.453$, asimismo los resultados determinan que p-valor (Sig.) =

0.000 es menor que $\alpha = 0.05$ por lo tanto rechazamos la hipótesis nula, es decir aceptamos que existe una relación entre el uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Considerando esta correlación, es de inferir que mientras más aumente el interés por el uso de aplicativos de banca móvil también se incrementará la inclusión financiera.

4.1.4 Objetivo específico 2

Determinar la correlación entre los atributos de valor percibidos y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Tabla 13

Relación entre atributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera

Nivel	Atributos de valor percibidos de la banca móvil		Inclusión financiera	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	3	0.8%	78	20.7%
Medio	46	12.2%	94	25.0%
Alto	241	64.1%	118	31.4%
Estudiantes con Banca móvil	290	77.1%	290	77.1%
Estudiantes sin Banca móvil	87	22.9%	86	22.9%
Total	376	100%	376	100%

Nota: Resultados del cuestionario aplicado.



Los resultados de la tabla evidencian que, del 100% de los encuestados, 77.1% sí cuenta con un aplicativo de banca móvil, de los cuales sólo el 0.8% de ellos tiene una baja percepción de los atributos de valor posee la banca móvil, en comparación con el 12.2% que señala que tiene una mediana percepción de estos, por su parte el 64.1% consideran los atributos de valor como incentivo para utilizar la banca móvil.

En lo que respecta a la inclusión financiera, los resultados demuestran que, del 100% de los encuestados, 77.1% sí cuenta con un aplicativo de banca móvil en sus dispositivos, de los cuales 20.7% tienen un bajo nivel de inclusión financiera, por su parte el 25% tienen una inclusión financiera media, y el 31.4% han tenido una alta inclusión financiera.

Se puede concluir que de los estudiantes que sí cuentan con un aplicativo de banca móvil, una mínima parte no percibe los atributos de valor que posee la banca móvil por lo cual tienen un bajo nivel de inclusión financiera, en contraste con la mayor parte de ellos que sí perciben estos atributos de valor y que por ende tienen un mayor nivel de inclusión financiera.

4.1.4.1. Prueba de hipótesis

$H_0: r_s = 0$ No existe correlación significativa entre los atributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

$H_1: r_s \neq 0$ Existe correlación significativa entre los atributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Tabla 14

Prueba de Rho de Spearman entre los atributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera

		Inclusión financiera	
Rho de Spearman	Facilidad	Coefficiente de correlación	,157**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	290
	Accesibilidad	Coefficiente de correlación	,246**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	290
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,290**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	290
	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,121*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	290

Nota: Extraído de SPSS v25.

En la tabla se observa que, respecto al atributo de facilidad, este tiene como resultado $r_s = 0.157$ lo que significa una correlación positiva muy baja, en relación al atributos de accesibilidad, este posee un $r_s = 0.246$ que corresponde una correlación positiva baja, en cuanto al atributos de seguridad tiene un $r_s = 0.290$ lo que significa que también corresponde a una correlación positiva baja, por último, el atributo de confiabilidad resultó con $r_s = 0.121$ lo cual indica una correlación positiva muy baja. Con respecto al p-valor (Sig.) todos estos factores cuentan con un p-valor



= 0.000, por lo tanto, ya que son menores o iguales a $\alpha = 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, es decir existe una correlación directa entre los principales atributos de valor percibidos por parte de los estudiantes y la inclusión financiera. En base a estos resultados podemos determinar que la accesibilidad y la seguridad que brindan los aplicativos de banca móvil son los atributos de valor más relacionados con la inclusión financiera, lo que quiere decir que, a mayor accesibilidad en la banca móvil, se tendrá un mayor incremento en el nivel de inclusión financiera. Asimismo, a mayor seguridad brindada a los usuarios para que usen la banca móvil, también se incrementará la inclusión financiera.

4.1.5 Objetivo específico 3

Determinar la correlación entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Tabla 15*Relación entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta y la inclusión financiera*

	Obligatoriedad de aperturar una cuenta		Inclusión financiera	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
NO	100	26.6%	78	20.7%
SI	190	50.5%	109	29.0%
Estudiantes con Banca móvil	290	77.1%	290	31.4%
Estudiantes sin Banca Móvil	87	22.9%	86	77.1%
Total	376	100%	376	22.9%

Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

Los resultados de la tabla prueban que, del 100% de los encuestados, 77.1% sí cuenta con un aplicativo de banca móvil, de los cuales el 26.6% no ha tenido la obligación de aperturar una cuenta para utilizar la banca móvil, en cambio el 50.5% sí se ha visto en la obligación de apertura de una cuenta para hacer uso de este.

Referente a la inclusión financiera, los resultados demuestran que, del 100% de los encuestados, 77.1% sí cuenta con un aplicativo de banca móvil en sus dispositivos, de los cuales el 20.7% no está incluido financieramente, en contraste con el 29% que sí pertenece al sistema financiero.

Con estos resultados podemos llegar a la conclusión que de los estudiantes que sí cuentan con un aplicativo de banca móvil, una gran parte de ellos no se ha sido obligado a apertura una cuenta para utilizar los aplicativos de banca móvil lo que se refleja en un bajo nivel de inclusión financiera, en cambio, la mayoría de

los estudiantes sí han aperturado una cuenta para utilizar la banca móvil por lo tanto hay una alta inclusión financiera.

4.1.5.1. Prueba de hipótesis

$H_0: r_s = 0$ No existe correlación significativa entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

$H_1: r_s \neq 0$ Existe correlación significativa entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Tabla 16

Prueba de Rho de Spearman entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar la banca móvil y la inclusión financiera

		Obligatoriedad de aperturar una cuenta	Inclusión financiera	
Rho de Spearman	Obligatoriedad de aperturar una cuenta	Coefficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	290	290
	Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	290	290

Nota: Extraído de SPSS v25.

La tabla muestra el coeficiente de correlación de las Spearman entre la obligatoriedad de apertura de una cuenta bancaria para usar la



banca móvil y la inclusión financiera, en donde los resultados demuestran que $r_s = 0.544$ lo que indica que hay una correlación positiva moderada. Además, $p\text{-valor} = 0.000$ es menor a $\alpha = 0.05$ por lo tanto rechazamos la hipótesis nula, es decir que existe una correlación entre la obligatoriedad de apertura de una cuenta para usar la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Estos resultados permiten concluir que aquellos estudiantes que sí cuentan con aplicativos de banca móvil han aperturado una cuenta bancaria en una entidad financiera que le provee el servicio. Y que también, mientras las aplicaciones de banca móvil tengan como requisito apertura de una cuenta bancaria, mayor será la inclusión financiera.

4.1.6 Objetivo específico 4

Determinar la correlación entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del, periodo 2022.

Tabla 17

Relación entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera

Cantidad	Razones de la no adopción de la banca móvil		Baja Inclusión financiera	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Menor	6	1.6%	3	0.8%
Medio	9	2.4%	12	3.2%
Mayor	71	18.9%	71	18.9%
Estudiantes sin Banca móvil	86	22.9%	86	22.9%
Estudiantes con Banca móvil	290	77.1%	290	77.1%
Total	376	100%	376	100%

Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

La tabla muestra que del 100% de los encuestados, un 22.9% no cuenta con un aplicativo de banca móvil, de los cuales 1.6% tienen una menor consideración de que las razones por las cuales no optan por utilizarla son la utilidad, accesibilidad, educación financiera, necesidades financiera y seguridad, ahora bien, un 2.4% tienen una consideración media de las razones mencionadas y un 18.9% tiene una mayor consideración de estas razones por las cuales no adoptan el uso de la banca móvil.

Referente a la baja inclusión financiera, los resultados evidencian que, del 100% de los encuestados, 22.9% no cuenta con un aplicativo de banca móvil en sus dispositivos, de los cuales 0.8% representan una menor cantidad de estudiantes que tienen una baja inclusión financiera, por su parte, el 3.2% representa un mínimo de estudiantes que tienen un nivel inclusión financiera regular o media, y



la mayor cantidad de estudiantes que no cuentan con banca móvil y tienen un bajo nivel de inclusión financiera corresponde el 18.9%.

De los resultados anteriores se puede concluir de los estudiantes que no cuenta con una aplicación de banca móvil, que la mayor parte considera a la utilidad, accesibilidad, educación financiera, necesidades financieras y seguridad como razones por las cuales no adoptan el uso de la banca móvil, así como también, estos mismos tienen un bajo nivel de inclusión financiera. Cabe resaltar que, hay un mínimo de estudiantes que hacen frente a la baja inclusión financiera, por lo que posiblemente sí accedan al sistema financiero, pero por otros medios.

4.1.6.1 Prueba de Hipótesis

$H_0: r_s = 0$ No existe una correlación significativa entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno que no cuentan con banca móvil, periodo 2022.

$H_1: r_s \neq 0$ Existe correlación significativa entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno que no cuentan con banca móvil, periodo 2022.

Tabla 18

Prueba de Rho de Spearman entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera

		Baja inclusión Financiera	
Rho de Spearman	Utilidad	Coeficiente de correlación	,674**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	86
	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	,487**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	86
	Educación financiera	Coeficiente de correlación	,647**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	86
	Necesidades financieras	Coeficiente de correlación	,631**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	86
Seguridad	Coeficiente de correlación	,556**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	

Nota: Extraído de SPSS v25.

La tabla muestra el coeficiente de correlación de Spearman de las razones por las cuales algunos estudiantes no optan por el uso de la banca móvil, en la cual la utilidad ($r_s = 0.674$), accesibilidad ($r_s = 0.487$), educación financiera ($r_s = 0.647$), necesidades financieras ($r_s = 0.631$), y



seguridad ($r_s = 0.556$) resultaron con una correlación positiva moderada. De igual forma se tiene que todos estos indicadores cuentan con un p-valor = 0.000 por lo tanto como es menor que $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, es decir, se acepta que existe correlación entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera en los estudiantes de Universidad Nacional del Altiplano Puno que no cuentan con banca móvil, periodo 2022. De esta correlación se puede concluir que las principales razones que se destacan son la utilidad, educación financiera y necesidades financieras, respecto al primero, se puede decir que no encuentran útil el uso de la banca móvil para su operaciones cotidianas, como segundo la educación financiera lo que indicaría un bajo conocimiento sobre la banca móvil y el sistema financiero, y por último que posiblemente no cuenten con necesidades financieras que cubrir y realicen sus transacciones de forma física con dinero en efectivo lo que afecta los niveles de inclusión financiera.

4.1.7 Objetivo general

Determinar la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Tabla 19

Relación entre la banca móvil y la inclusión financiera

Nivel	Banca móvil		Inclusión financiera	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	19	4.9%	62	16.0%
Medio	146	37.7%	194	50.1%
Alto	222	57.4%	131	33.9%
Total	376	100%	376	100%

Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

La tabla expone que del 100% de encuestados, entre estudiantes que tienen y no tienen banca móvil, un 4.9% tiene un nivel de acceso bajo a estas aplicaciones, por otro lado, un 37.7% menciona que tiene un acceso moderado o algunas veces y un 57.4% que corresponde a un nivel alto de acceso, refiere que su uso es frecuente.

Así mismo, respecto a la inclusión financiera, del 100% de encuestados, un 16% cuenta con un nivel bajo de inclusión financiera, seguido del 50.1% que concierne a un nivel medio de inclusión financiera y por último un 33.9% el cual es referente a un nivel de inclusión financiera alto.

Permitiendo concluir que hay un mínimo número de estudiantes los cuales acceden ocasional o pocas veces a las aplicaciones de banca móvil lo que los mantiene en un nivel bajo de inclusión financiera, además, un hallazgo resaltante es que gran parte de los encuestados que tienen un alto uso los servicios de banca móvil, es decir frecuentemente, tiene como impacto un nivel alto de inclusión financiera.

4.1.7.1. Prueba de hipótesis



$H_0: r_s = 0$ La banca móvil no se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

$H_1: r_s \neq 0$ La banca móvil se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Tabla 20

Prueba de Rho de Spearman entre la banca móvil y la inclusión financiera

		Banca Móvil	Inclusión financiera
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,503**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	376	376
	Coefficiente de correlación	,503**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	376	376

Nota: Extraído de SPSS v25.

La tabla muestra el coeficiente de correlación de Spearman, en donde da como resultado que hay una correlación positiva moderada con un $r_s = 0.503$, de igual manera los resultados determinan que p-valor = 0.000 es menor que $\alpha = 0.05$ por lo tanto rechazamos la hipótesis nula, es decir aceptamos que existe una correlación entre la banca móvil y la



inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. En base a estos resultados de correlación, se puede inferir que mientras más aumente el acceso a la banca móvil, también se incrementará el nivel de inclusión financiera, es decir que la banca móvil influye en la inclusión financiera.

4.2 DISCUSIÓN

En este apartado, se analizan los resultados obtenidos en la investigación en comparación con otras investigaciones a nivel internacional, nacional y local, con el propósito de identificar similitudes o disparidades entre ellas. Para ello, se abordan los cuatro objetivos específicos, cuyas discusiones se desarrollan a continuación.

4.2.1 Objetivo específico 1

Se tuvo como objetivo específico 1: Determinar la correlación entre uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Se ha comprobado que existe una relación directa y positiva entre el uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Estos resultados se relacionan con lo que menciona Parra y Cubides (2018) quienes llegaron a la conclusión que los estudiantes universitarios y lasallistas utiliza las aplicaciones financieras o banca móvil ya que éstas les permite tener mayor bienestar y calidad de vida, así como prefieren este medio para realizar las transacciones financieras que requieran. Por otro lado, García y Martínez (2021) también sostiene que el uso de aplicativos móviles bancarios incide



significativamente en la inclusión financiera. De igual forma Arrunátegui y Tolentino (2021) afirma que el uso de aplicaciones bancarias de pago incide en la inclusión financiera a pesar de que existe un alto grado de dificultad con lo que respecta a la accesibilidad y que la banca móvil reduce estas barreras existentes. Por último, Pari (2020) también afirma que hay una relación entre el uso de servicios financieros y los canales de atención que en este caso sería el canal virtual.

Por lo tanto, en las investigaciones realizadas por Parra y Cubides (2018), García y Martínez (2021), Arrunátegui & Tolentino (2021) y Pari (2020) y en la presente investigación, el uso y la sí se relaciona con la inclusión financiera. Esos resultados coinciden demostrando que mientras mayor sea el uso de la banca móvil mayor será la inclusión financiera y las dimensiones que comprende.

4.2.2 Objetivo específico 2

Se tuvo como objetivo específico 2: Determinar la correlación entre los atributos de valor percibidos y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Se ha demostrado que existe relación entre los atributos de valor percibidos como la facilidad, accesibilidad, seguridad y confiabilidad los cuales incentivan el uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno periodo 2022.

Esos resultados guardan relación con lo que demuestra Quintero y Mejía (2021) quienes mencionan que los factores que se asocian con la adopción de la banca electrónica son la educación financiera y el acceso frecuente a internet, es decir, la accesibilidad. De igual manera Sampaio et al. (2017) quienes sostienen



que la facilidad de uso, la seguridad, conveniencia, privacidad, y la telepresencia que brinda la banca móvil se relaciona con la inclusión financiera ya que al proveer estos atributos se llega a atender las demandas del cliente. Igualmente, Adjei et al. (2020) quienes precisan que, para cubrir la satisfacción de los usuarios de servicios financieros, es decir estos lleguen a incluirse financieramente, deben proporcionar la facilidad lo que garantiza una mayor frecuencia de uso, y la utilidad, por lo cual estos atributos de valor se relacionan con la inclusión financiera. De igual forma, García y Martínez (2021) quienes en su investigación demostraron que la accesibilidad, facilidad y confianza, son los principales atributos que incentivan el uso de la banca móvil. También, Carreño & Hurtado (2019) en la investigación que realizaron encontraron que los factores que más influyen en la adopción y la banca móvil son la facilidad y accesibilidad ya que las personas tienen un mayor hábito de utilizar el celular, el internet y demás herramientas digitales. Por su parte, Arteaga y Choquehuanca (2017) destacan a la utilidad, facilidad y compatibilidad como factores que les incentivan a utilizar la banca móvil y ser incluidas financieramente. Finalmente, Mamani (2018) también encontró que la difusión y el uso de tecnologías relacionadas al comercio móvil, es decir, la accesibilidad y confiabilidad También se relacionan con la inclusión financiera de la población más joven.

Por consiguiente, las investigaciones realizadas por Quintero y Mejía (2021), Sampaio et al. (2017), Adjei et al. (2020), García y Martínez (2021), Carreño & Hurtado (2019), Arteaga y Choquehuanca (2017), Mamani (2018), y esta investigación evidencian, que los atributos de valor percibidos o también factores influyentes del uso de la banca móvil de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, se relacionan con la inclusión financiera, destacando



que los que más guardan relación son la accesibilidad, la seguridad y la facilidad del uso de la banca móvil.

4.2.3 Objetivo específico 3

Se tuvo como objetivo específico 3: Determinar la correlación entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Se ha demostrado que hay una relación entre la obligatoriedad de apertura de una cuenta bancaria para usar la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Estos resultados están relacionados con las investigaciones de García y Martínez (2021) quienes encontraron que la obligatoriedad de tener una cuenta de ahorro para poder hacer un uso de la banca móvil tiene relación con la inclusión financiera, a pesar de que esta sea en un nivel bajo, lo que significa que estas personas tienen una cuenta bancaria independiente y realizan sus transacciones financieras mediante otros medios o canales. También, Arrunátegui y Tolentino (2021) quienes establecen que la inclusión financiera depende de la adopción u uso de la banca móvil.

Consecuentemente, para García y Martínez (2021), Arrunátegui y Tolentino (2021) y esta investigación hay una relación entre la obligatoriedad de apertura de una cuenta bancaria en una entidad para utilizar la banca móvil y la inclusión financiera, por lo que mientras que las entidades financieras obliguen a la población a apertura de una cuenta para utilizar la banca móvil se podrá garantizar la inclusión financiera.



4.2.4 Objetivo específico 4

Se tuvo como objetivo específico 4: Determinar la relación entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Se ha comprobado que hay una relación entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Estos resultados tienen una relación con lo encontrado por Pereira de Herrera y Pedreschi (2022) quienes concluyeron que los factores que limitan la no adopción de la banca móvil son que no son necesarios para ellos, existe una desconfianza, consideran que su uso es complicado y no saben cómo solicitarlo lo cual evidencia una baja educación financiera y una brecha significativa en lo que respecta a la accesibilidad de los estudiantes encuestados que no cuentan con banca móvil o algún aplicativo móvil de pago. También, Fall et al. (2020) sostiene que, las principales razones por las cuales las personas no utilizan servicios de banca móvil son la carencia de necesidad de utilizar dichos servicios lo que comprende la dimensión de utilidad, y la falta de comprensión sobre su funcionamiento, o sea, baja educación financiera. Así mismo, Quintero y Mejía (2021) encontraron como factor principal de la no adopción de la banca móvil también a la educación financiera. Cori (2021) también coincide con estos resultados, ya que concluyó que aquellos que carecen de familiaridad con el funcionamiento de la banca móvil suelen mostrar una falta de interés y desconfianza, correspondientes a lo referido por utilidad y seguridad. De igual manera, García y Martínez (2021) hallaron que factores como utilidad,



accesibilidad, educación financiera, necesidades financieras y seguridad, tienen una implicancia en que las personas no opten por usar la banca móvil. Igualmente, Arrunátegui y Tolentino (2021) concluyó que hay gran dificultad de accesibilidad al sistema financiero lo cual afecta a la inclusión financiera de la sociedad. Por último, Vela Del Aguila y Villacorta (2021) asumen a la baja educación financiera, una causa por la cual no hay uso de servicios bancarios por internet, así como del dinero electrónico por parte de los estudiantes universitarios.

Por lo tanto, para Pereira de Herrera y Pedreschi (2022), Fall et al. (2020), Quintero y Mejía (2021), Cori (2021), García y Martínez (2021), Arrunátegui y Tolentino (2021), Vela Del Aguila y Villacorta (2021) y esta investigación hay una relación entre las razones de la no adopción de la banca móvil como utilidad, accesibilidad, educación financiera, necesidades financieras y seguridad, y la baja inclusión financiera que implica. En otras palabras, mientras estos factores, de los cuales se destacan la educación financiera, la utilidad y seguridad, incrementen, también se incrementará la baja inclusión financiera y las dimensiones que comprende. Por el contrario, si se hace frente a estas razones, habrá un incremento de la inclusión financiera.

4.2.5 Objetivo general

Determinar la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

Ha quedado demostrado que, la banca móvil se relaciona con la inclusión financiera de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.



Estos hallazgos se relacionan con los obtenidos por Adjei et al. (2020), quienes concluyeron que los servicios financieros móviles han superado los obstáculos de la inclusión financiera. Del mismo modo, Fall et al. (2020) destaca que la banca móvil ha mejorado la inclusión financiera tanto directa e indirectamente. También, García y Martínez (2021) que sostienen el uso de aplicativos móviles bancarios o banca móvil incide significativamente en la inclusión financiera. Además, Vargas (2021) también coincide con estos resultados, ya que afirma que la banca digital o banca móvil está relacionada significativamente con la inclusión financiera, además que posibilita la ampliación de servicios financiera por parte de las entidades y facilita la apertura de cuentas entre otros. De igual manera, Gomez y Ylla (2022) quienes encontraron que hay una relación positiva entre la variable banca móvil e inclusión financiera.

Por consiguiente, Adjei et al. (2020), Fall et al. (2020), García y Martínez (2021), Vargas (2021), Gomez y Ylla (2022) y la presente investigación evidencian que existe una relación entre la banca móvil y la inclusión financiera, o sea que la banca móvil la influye en la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.

V. CONCLUSIONES

Después de presentar y examinar los resultados, logrando cumplir con los objetivos establecidos y contrastar las hipótesis correspondientes, se llegó a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: Se determinó que existe una relación positiva moderada entre el uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno que, si cuentan con banca móvil, como se demuestra en la prueba estadística de coeficiente de Correlación de Spearman con $r_s = 0.453$ a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, es decir, mientras haya un incremento en el uso de la banca móvil, también se incrementará la inclusión financiera y la bancarización.

SEGUNDA: Se determinó que existe una relación positiva moderada entre los principales tributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera de aquellos estudiantes que, si cuentan con un aplicativo de banca móvil de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, por ende, se acepta la hipótesis de investigación. Entre los atributos de valor evaluados, se encuentran la facilidad con un coeficiente de correlación de Spearman de $r_s = 0.157$, la accesibilidad de $r_s = 0.246$, la seguridad de $r_s = 0.290$ y confiabilidad de $r_s = 0.121$; por lo tanto, mientras más fácil sea el uso de la banca móvil, haya más accesibilidad, mayor seguridad proporcionada de estas aplicaciones a sus usuarios y mayor confiabilidad, también se incrementará el nivel de inclusión financiera.



TERCERA: Se determinó que, existe una relación positiva moderada de $r_s = 0.544$ según el coeficiente de Correlación de Spearman entre la obligatoriedad de aperturar una cuenta para usar la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes que si poseen un aplicativo de banca móvil de la Universidad Nacional del Altiplano Puno a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, esto significa que si hay un aumento de estudiantes que disponen de aplicaciones de banca móvil, han abierto cuentas bancarias en una institución financiera que les ofrece dicho servicio, también, la inclusión financiera tiende a aumentar cuando las aplicaciones de banca móvil requieren la apertura de una cuenta bancaria.

CUARTA: Se ha determinado que hay una relación positiva moderada entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera de los estudiantes que no cuentan con un aplicativo de banca móvil de la Universidad Nacional del Altiplano Puno a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Entre las razones por las cuales algunos estudiantes no optan por el uso de la banca móvil, se han evaluado a la utilidad con un coeficiente de correlación de Spearman de $r_s = 0.674$, accesibilidad de $r_s = 0.487$, educación financiera de $r_s = 0.647$, necesidades financieras de $r_s = 0.631$ y seguridad de $r_s = 0.556$, por lo tanto, mientras que no se encuentre utilidad a la banca móvil, haya dificultades en la accesibilidad, no haya una buena educación financiera, existan pocas necesidades financieras y la banca móvil no brinde seguridad a sus usuarios, la inclusión financiera también se verá afectada.

QUINTA: Se determinó que existe una relación positiva moderada de $r_s = 0.503$ según el coeficiente de Correlación de Spearman entre la banca móvil y la



inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, esto implica que mientras haya una mayor aceptación y adopción de la banca móvil, también aumentará la inclusión financiera.



VI. RECOMENDACIONES

Considerando los resultados y conclusiones derivados de la investigación, se proponen las siguientes recomendaciones como sugerencias para fomentar la cultura tributaria y mejorar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

PRIMERA: Puesto que se ha comprobado que el uso de la banca móvil se relaciona con la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, se recomienda que se unan esfuerzos con las entidades financieras para incentivar el uso de los aplicativos móviles de pago y por este medio lograr una fácil bancarización de este sector de la población. Por ello es importante que las entidades financieras brinden un mayor alcance de sus productos y servicios financiero a la población universitaria joven. Es sabido que las billeteras electrónicas y los aplicativos móviles de pago son una novedad en nuestra sociedad y han impulsado en gran medida la inclusión financiera de los universitarios, sin embargo aún existe una parte de ellos que tienen poco conocimiento en educación financiera y todavía son obstaculizados por barreras como la accesibilidad por la brecha tecnológica y de internet, por lo tanto existe la necesidad de que las entidades financieras puedan cubrir las necesidades primordiales de los universitarios y que puedan brindarles productos más personalizados acordes a los perfiles de los jóvenes en la UNAP, que les permita tener un control y manejo de sus finanzas personales, así como para realizar sus transacciones académicas como demás tasas educativas que hasta el día de hoy se vienen realizando de forma tradicional.



SEGUNDA: En vista de que se ha analizado los principales atributos de valor que incentivan el uso de la banca móvil, se recomienda a las entidades financieras poner mayor atención a estos factores, como facilidad de uso, accesibilidad y seguridad para que se puedan fortalecer y fomentar su crecimiento. La estabilidad operativa garantizará la disponibilidad constante de las aplicaciones en todo momento, y la comodidad de su uso sin comisiones se mantendrá a lo largo del tiempo, promoviendo así la inclusión financiera. Por otra parte, ya que la confiabilidad ha sido uno de los atributos menos relacionados, también se recomienda que puedan proponer estrategias para que la población y los estudiantes universitarios incrementen la confianza en las entidades financieras sus servicios y sobre todo los aplicativos de banca móvil, así como crear medios por los cuales estas sean mucho más seguras, por lo que es necesario, establecer un canal de comunicación continuo y amigable con el usuario, proporcionando respuestas más eficaces a sus dudas y reclamaciones.

TERCERA: Para asegurar el crecimiento económico mediante una mayor inclusión financiera, resulta fundamental proponer la interoperabilidad entre todas las entidades financieras. Esto busca incrementar el volumen de transacciones y disminuir el uso de efectivo a largo plazo, es decir, que entre las diferentes instituciones tengan la capacidad de colaborar y compartir datos de manera eficiente así trabajar juntos de manera efectiva, esto fue la realización de transacciones y operaciones financieras entre distintas instituciones lo que contribuye a un sistema más eficaz y una mayor conveniencia para los usuarios Es esencial eliminar las restricciones entre bancos y cajas, reducir los costos de comisiones y tiempos de



transferencia, así como mejorar la experiencia del usuario mediante canales amigables y eficientes. Superar las barreras tecnológicas es crucial para garantizar la accesibilidad en todo el sistema financiero. Como iniciativa de mejora e inclusión, se debería llevar la optimización de transacciones electrónicas entre entidades al usuario final. Reducir los costos asociados al uso de aplicativos móviles y productos bancarios es igualmente relevante para fomentar la inclusión financiera.

CUARTA: La Universidad Nacional del Altiplano Puno debe motivar y fomentar la educación financiera, desde el manejo de dinero, préstamos y créditos, hasta la explicación detallada del funcionamiento de los actuales productos ofrecidos por las entidades bancarias, se debe instar a estas instituciones a fortalecer su compromiso con la accesibilidad de todos los servicios financieros disponibles en el mercado. Esto implica abarcar tanto las áreas urbanas como las rurales del país. La digitalización de los pagos se presenta como la principal herramienta para cumplir con este compromiso, y se debe aprovechar al máximo para asegurar que todos los ciudadanos peruanos tengan acceso al sistema financiero, permitiéndoles así participar activamente en el desarrollo económico.

QUINTA: Por último, esta investigación da una nueva oportunidad a proponer programas de educación financiera, y que se realicen estudios en una nueva población para profundizar esta temática. Además, examinar los factores primordiales que influyen en el crecimiento exponencial de las aplicaciones móviles de pago y las barreras que restringen su impacto positivo en la inclusión financiera.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, E. (2020). *El rol del dinero electrónico en el marco de la estrategia nacional de inclusión financiera en el Perú*. PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15654>
- Adjei, J. K., Odei-Appiah, S., & Tobbin, P. E. (2020). *Explaining the determinants of continual use of mobile financial services. Digital Policy, Regulation and Governance*, 22(1), 15–31. <https://doi.org/10.1108/DPRG-09-2019-0074/FULL/XML>
- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (2012). *Estadística para negocios y economía*. (11ª ed.). Cengage Learning Editores.
- Arrunátegui Ravello, R. I., & Tolentino Chujutalli, D. S. (2021). *Efectos de la adopción y uso de aplicaciones bancarias de pagos y transferencias en el crecimiento empresarial y la inclusión financiera de las bodegas de Lima Metropolitana*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19433>
- Arteaga Poccori, V., & Choquehuanca Catari, N. (2017). *Los factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa metropolitana - 2016* [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2574>
- Azabache, C. (2017). *La banca móvil como alternativa para la inclusión social en áreas rurales*. *Review of Global Management*, 3(2), 67–81. <https://doi.org/10.19083/RGM.V3I2.779>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a ed.). Grupo Editorial Patria.
- Banco Central de Reserva de Perú BCRP. (2021). *Cámara de Compensación Electrónica*. <https://www.bcrp.gob.pe/sistema-de-pagos/camara-de-compensacion-electronica.html>
- Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera - LEY N° 29985, (2013).



- <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/292286-29985>
- Banco de España. (s/f). *Banca móvil: qué es - Diccionario de Economía*.
<https://www.economista.es/diccionario-de-economia/banca-movil>
- Banco Mundial. (2022a, marzo 29). *Inclusión financiera*.
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- Banco Mundial. (2022b, junio 29). *La COVID-19 incrementa el uso de los pagos digitales a nivel mundial*.
<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments>
- Banco Santander. (2021, agosto 30). *Pagos digitales: ¿qué son y cuáles son los más usados?*
<https://www.santander.com/es/stories/pagos-digitales-que-son-y-cuales-son-los-mas-usados>
- Barajas, A., Beck, T., Belhaj, M., & Naceur, S. Ben. (2020). *Financial Inclusion: What Have We Learned So Far? What Do We Have to Learn?*
<https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2020/08/07/Financial-Inclusion-What-Have-We-Learned-So-Far-What-Do-We-Have-to-Learn-49660>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2023). *Banca móvil para cada etapa de tu vida*.
<https://www.bbva.mx/educacion-financiera/banca-digital/banca-movil.html>
- Bendezú, L., Pacheco, L., Argandoña, D., & Espinoza, R. (2012). *Banca Móvil: Aspectos tecnológicos y retos regulatorios*. <http://www.osiptel.gob.pe>
- Calvo, L. (2022, diciembre 16). *¿Qué es una app, para qué se utiliza y qué tipos existen?* . 022). <https://es.godaddy.com/blog/que-es-una-app-y-paraque-se-utiliza>
- Carreño Colchado, A. M., & Hurtado Baez, G. L. (2019). *Factores que influyen en la adopción de banca móvil en los Millennials en Lima urbana*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/628187>
- COMEXPERÚ. (2022). *Inclusión financiera en países de la Alianza del Pacífico*.
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/inclusion-financiera-en-paises-de-la-alianza-del-pacifico>



- Cori Tito, J. O. (2021). *Nivel de conocimiento y uso de banca móvil e internet, en clientes de la entidad Financiera Oh!, Moquegua 2019*. [Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/959>
- Corporación Andina de Fomento. (2021). *Inclusión financiera: ¿qué hemos aprendido hasta ahora?* <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/08/inclusion-financiera-que-hemos-aprendido-hasta-ahora/>
- De Nicola, M. (2022, julio 20). *Proteger los ATM de ciberataques, una prioridad para el sector financiero* | *Ciberseguridad LATAM*. <https://www.ciberseguridadlatam.com/2022/07/20/proteger-los-atm-de-ciberataques-una-prioridad-para-el-sector-financiero/>
- Fall, F. S., Orozco, L., & Akim, A. M. (2020). *Adoption and use of mobile banking by low-income individuals in Senegal. Review of Development Economics, 24(2), 569–588*. <https://doi.org/10.1111/RODE.12658>
- García Flores, D. A., & Martínez Muñoz, D. C. (2021). *El uso de aplicativos móviles bancarios y su relación con la inclusión financiera de la población del NSE C y D en Lima Metropolitana, año 2020*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/665618>
- Garzón, M. (2018). *La banca móvil dinamiza la inclusión financiera en América Latina* | *BBVA*. <https://www.bbva.com/es/la-banca-movil-dinamiza-la-inclusion-financiera-en-america-latina/>
- Gomez, A., & Ylla, J. (2022). *Relación entre la banca digital y la inclusión financiera en la población del distrito de Arequipa 2021*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/6474>
- Hands on Banking. (2020, junio 12). *Banca por Internet y Banca Móvil - Hands on Banking - Educación financiera*. <https://handsonbanking.org/es/resources/banca-por-internet-y-banca-movil/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación. (6a ed.)*. McGraw-Hill Companies.



- Institut de Publique Sondage d'Opinion Secteur - IPSOS. (2022). *Índice de Inclusión Financiera de Credicorp*. https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/IIF/IIF-Informe-Peru_28Nov22.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021, julio 25). *El 66,8% de la población de 6 y más años de edad accedió a Internet de enero a marzo del presente año*. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-668-de-la-poblacion-de-6-y-mas-anos-de-edad-accedio-a-internet-de-enero-a-marzo-del-presente-ano-12954/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perú: Evolución de los indicadores de empleo e ingresos por departamento, 2007-2017*.
- Instituto San Ignacio de Loyola. (2018). *Transformación Digital de la Banca en el Perú*. <https://insights.isil.pe/como-convertir-tu-ecommerce-en-un-marketplace-en-cuatro-pasos/>
- Kiziryán, M. (2020). *Sistema financiero - Qué es, definición y concepto*. <https://economipedia.com/definiciones/sistema-financiero.html>
- Loaiza, I. (2021, junio 25). *La inclusión financiera como herramienta de desarrollo sostenible*. *Instituto Peruano de Economía*. <https://www.ipe.org.pe/portal/la-inclusion-financiera-como-herramienta-de-desarrollo-sostenible/>
- Lopez, P. (2021, marzo 8). *Dinero electrónico En expansión, para pagar y cobrar desde la sana distancia*. <https://www.gaceta.unam.mx/dinero-electronico/>
- Maestre, R. (2022). *Qué es fintech y por qué es el futuro de las finanzas*. *IEBS*. <https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/>
- Maldonado Lunar, S. M. (2007). *Manual Práctico Para El Diseño De La Escala Likert*. *Xihmai*, 2(4). <https://doi.org/10.37646/XIHMAI.V2I4.101>
- Mamani Ferrer, H. D. (2018). *Factores que influyen en la intención de uso del comercio móvil en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, durante el año 2017* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/view/1157/1143>



- Medina, A., Flores, M., & Ojeda de López, J. (2009). *Seguridad de datos en tecnologías de información y comunicación en la banca venezolana*. *Espacios*, 30(3). <https://www.revistaespacios.com/a09v30n03/09300362.html>
- Mejía, D., & Azar, K. (2021). *Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina*. CAF. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1755>
- Mendoza, M. (2022). *Programa de educación financiera para estudiantes universitarios*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogroveo.
- Murillo Torres, K., & Muñoz Oviedo, L. (2019). El dinero electrónico una alternativa en las transacciones comerciales de la ciudad de Babahoyo. *Revista Pertinencia Académica*. ISSN 2588-1019, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3336600>
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación: Diseño y ejecución. *Ediciones de la U*.
- Novillo Maldonado, E., Espinosa Galarza, M., & Palomeque Solano, M. (2017). Impacto del Uso de Dinero Electrónico en Estudiantes Universitarios. *INNOVA Research Journal*, 2(6). <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n6.2017.216>
- Otazu, B. (2022). Factores determinantes de las buenas prácticas financieras de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2020. [Tesis de grado, la Universidad Nacional del Altiplano Puno].
- Parí Cabana, R. (2020). *Relación entre el acceso y uso de los servicios financieros desde el enfoque de la inclusión financiera en las regiones de Puno y Cusco, periodo 2005-2019* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4865>
- Parra Ramírez, D., & Cubides Mayoral, A. (2018). *Estudio del uso de dispositivos móviles para transacciones financieras a través de banca móvil por parte de los estudiantes universitarios lasallistas*. [Trabajo de grado, Universidad de La Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1587
- Pereira de Herrera, A., & Pedreschi, M. E. (2022). *Acceso y uso de medios tecnológicos bancarios: factor relevante en la bancarización de la población universitaria del distrito de Chitré, Herrera, Panamá, 2018-2019*. 3(2), 19-34. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/334/3342999003/html/>



- Pisto, P. (2022, abril 22). *Qué es el dinero electrónico - ventajas y desventajas*.
<https://www.pisto.co/que-es-el-dinero-electronico/>
- Quintero Peña, J. W., & Mejía Baños, M. A. (2021). Factores asociados a la adopción de la banca electrónica en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas Nueva Época REMEF*, 17(2), 1-23. <https://doi.org/10.21919/remef.v17i2.659>
- Ramos Pérez, J. F. (2021). *Digitalización e inclusión financiera en Colombia durante la pandemia 2020* [Trabajo de grado, Universidad Católica de Colombia].
<https://hdl.handle.net/10983/25678>
- Real Academia Española. (s/f). *Definición de banca móvil - Diccionario panhispánico del español jurídico - RAE*. <https://dpej.rae.es/lema/banca-m%C3%B3vil>
- Requena Serra, B. (2014, abril 14). *Muestreo estratificado*. Universo Fórmulas.
<https://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-estratificado/>
- Rodriguez, E. (2019, agosto 6). *La tecnología: un gran aliado de la inclusión financiera*.
<https://blog.cobistopaz.com/es/blog/tecnologia-inclusion-financiera>
- Roldan, P. N., & Lopez, F. (2022, abril 30). *Dinero electrónico - Qué es, definición y concepto*. <https://economipedia.com/definiciones/dinero-electronico-2.html>
- Rosado, J., Villarreal, F. G., & Stezano, F. (2020). *Fortalecimiento de la inclusión y capacidades financieras en el ámbito rural: pautas para un plan de acción*. CEPAL.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/45115-fortalecimiento-la-inclusion-capacidades-financieras-ambito-rural-pautas-un-plan>
- Sampaio, C. H., Ladeira, W. J., & Santini, F. D. O. (2017). Apps for mobile banking and customer satisfaction: a cross-cultural study. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1131–1151. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2015-0146/FULL/XML>
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2022). *Reportes de indicadores de Inclusión Financiera de los sistemas financieros, de seguros y de pensiones*.
<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Diciembre/CIIF-0001-di2022.PDF>



- Superintendencia de Banca y Seguros. (2023). *Inclusión financiera, Definición, Importancia*.
<https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera-principal>
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2022). *Dinero Electrónico*.
<https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/dinero-electronico>
- The World Bank. (2021). *The Global FIndex Database 2021*.
- Tong J. (2020). *Finanzas empresariales: La decisión de inversión*. Universidad del Pacífico
- Universidad por Internet. (2020). *Internet en la educación: ¿cómo ha influido en la enseñanza?* <https://www.unir.net/educacion/revista/internet-en-la-educacion/>
- Valencia Arias, A., Gómez-Molina, S., Vélez Holguín, R. M., & Cardona Acevedo, S. (2023). Disposition to use mobile learning (m-learning) in virtual programs: a hybrid technology acceptance model (TAM) and the theory of planned behavior (TPB). *Formación universitaria*, 16(2), 25–34. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062023000200025>
- Vargas García, A. H. (2021). *La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú*. *Industrial Data*, 24(2), 99–120. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>
- Vega, M., & Aurazo, J. (2020). *Evolución de la inclusión financiera y uso de pagos digitales en el Perú: un análisis a partir de la ENAHO. Análisis de indicadores de inclusión financiera y uso de pagos digitales entre 2015 y 2019 en el país*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-184/moneda-184-03.pdf>
- Vega, M., & Vásquez, J. L. (2022). El Banco Central de Reserva del Perú y el desarrollo del sistema de pagos el sistema de pagos en el Perú. *Revista Moneda*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-189/moneda-189-03.pdf>
- Vela Del Aguila, C. R., & Villacorta Tirado, H. R. (2021). *Nivel de conocimiento del dinero electrónico de los estudiantes de economía de la UNSM-T y su relación con la inclusión financiera, 2018*. <http://hdl.handle.net/11458/4057>



ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario de banca móvil e inclusión financiera

CUESTIONARIO DE APLICACIÓN PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNAP SOBRE LA RELACION DE LA BANCA MOVIL Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Reciba un cordial saludo estimado estudiante universitario, se está realizando una investigación para desarrollar el tema “RELACIÓN DE LA BANCA MÓVIL Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, PERIODO 2022”. Dicho estudio tiene por objetivo determinar la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la UNAP. Los datos e información obtenidos tendrán un carácter confidencial, y serán utilizados con fines académicos, por tal razón pido que pueda responder con sinceridad. Se agradece su participación y tiempo.

Califique usted del 1 al 5 donde corresponda, según cada criterio.

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

Aspectos generales
1. Área de estudio <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Ciencias de la Ingeniería <input type="radio"/> Ciencias Biomédicas <input type="radio"/> Ciencias Económica y empresariales <input type="radio"/> Ciencias sociales
2. Sexo <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Masculino
3. Edad <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Menor o igual a 18 <input type="radio"/> De 19 a 21 <input type="radio"/> De 22 a 24 <input type="radio"/> Mayor o igual a 25
4. Ciclo <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> I – II <input type="radio"/> III – IV <input type="radio"/> V – VI <input type="radio"/> VII – VIII <input type="radio"/> IX – X
5. Ocupación <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Solo estudiante <input type="radio"/> Trabajo y estudio
6. ¿Usted hace uso de algún aplicativo de pago móvil? (Yape, Plin, otro)



<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <p>(En caso la respuesta sea “SI” responde la Encuesta 1, si la respuesta es “NO” responde a la Encuesta 2)</p>
--

Cuestionario 1

Estudiantes que SI cuentan con un aplicativo de banca móvil

Variable: BANCA MÓVIL						
N^a	Dimensión: Uso de la banca móvil	1	2	3	4	5
1	Hago uso frecuente del aplicativo móvil para realizar mis transacciones					
2	Prefiero utilizar el aplicativo de banca móvil para pagar o recibir dinero					
3	Durante la semana, utilizo más veces el aplicativo móvil que el dinero en efectivo					
4	He aumentado el uso de la banca móvil en los últimos años					
Dimensión: Atributos de valor de la Banca Móvil						
N^a	Facilidad	1	2	3	4	5
5	Me resulta fácil el uso de los aplicativos de banca móvil					
6	La interfaz de la aplicación es fácil de entender y navegar					
7	Me pareció fácil registrarme y navegar en la aplicación cuando la utilicé por primera vez					
8	Puedo visualizar fácilmente mis saldos y registros de transacciones					
N^a	Accesibilidad	1	2	3	4	5
9	Accedo a la banca móvil mediante un dispositivo inteligente (smartphone)					
10	Cuento con internet para acceder a la banca móvil					
11	La aplicación se carga rápidamente y responde de manera eficiente a las acciones que realizo					
12	El servicio de los aplicativos de banca móvil es rápido y barato a comparación de otros canales de atención					
N^a	Seguridad	1	2	3	4	5
13	Me siento protegido frente a robos y/o fraudes al utilizar los aplicativos de banca móvil					
14	Utilizo medidas de seguridad como PIN, huella dactilar o reconocimiento facial					
15	Accedo fácilmente a opciones de soporte técnico					
N^a	Confiablez	1	2	3	4	5
16	La aplicación me permite configurar alertas y notificaciones para mantenerme informado/a sobre mis cuentas					
17	La banca móvil cumple con mis expectativas de usuario					
18	Permaneceré utilizando la banca móvil en un futuro					
N^o	Dimensión: Obligatoriedad de aperturar una cuenta	1	2	3	4	5



19	Me vi en la obligación de crear una cuenta bancaria cuando decidí utilizar un aplicativo de banca móvil					
20	Cuento con algún producto de una entidad financiera (cuenta de ahorro, cuenta corriente)					

Variable: INCLUSIÓN FINANCIERA						
N^a	Dimensión: Acceso	1	2	3	4	5
1	Los productos y/o servicios que ofrecen las entidades financieras son de fácil acceso a todas las personas					
2	Actualmente cuento con una cuenta de ahorros					
3	Puedo consultar el saldo y los movimientos de mi cuenta bancaria con facilidad					
4	Me resulta fácil encontrar un agente o entidad bancaria cerca					
5	Encuentro fácil abrir una cuenta bancaria a través de una aplicación móvil					
6	Puedo acceder a servicios financieros desde cualquier lugar y en cualquier momento mediante mi dispositivo móvil					
7	La disponibilidad de servicios financieros es adecuada en mi localidad					
8	Los servicios financieros pueden integrarse con otras aplicaciones como billeteras digitales					
N^a	Dimensión: Uso	1	2	3	4	5
9	Utilizo regularmente servicios bancarios para realizar transacciones, como transferencias y pagos.					
10	Las aplicaciones móviles me permiten llevar un registro de mis gastos y ahorros.					
11	La banca móvil me ha facilitado la realización de operaciones financieras.					
12	Recibí alguna vez formación sobre educación financiera					
13	Estoy informado/a sobre los diferentes productos financieros disponibles y cómo utilizarlos.					
14	Me siento con la capacidad para tomar decisiones financieras informadas.					
N^a	Dimensión: Calidad	1	2	3	4	5
15	Los productos y/o servicios que ofrecen las entidades financieras cubren mis necesidades financieras					
16	Me siento satisfecho con los productos y/o servicios que brindan las entidades financieras					
17	Mi nivel de confianza en las entidades financieras ha aumentado con el tiempo, debido a la banca móvil					
18	La aplicación de banca móvil que utilizo es segura y protege mis datos personales					
19	Los servicios financieros que utilizo ofrecen un buen servicio al cliente y resuelven mis problemas de manera efectiva.					



20	Los servicios de atención al cliente de mi entidad financiera son eficientes y disponibles para resolver cualquier problema relacionado con la banca móvil.					
----	---	--	--	--	--	--

Cuestionario 2

Estudiantes que NO cuentan con un aplicativo de banca móvil

Variable: BANCA MÓVIL						
Dimensión: Razones de la no adopción de banca móvil						
N ^a	Utilidad	1	2	3	4	5
1	Considero que es más seguro utilizar dinero en efectivo para realizar mis transacciones					
2	La banca móvil no me facilita la administración de las finanzas personales					
3	La banca móvil no ayuda a disminuir el tiempo en mis operaciones bancarias					
4	No he usado la banca móvil ya que lo considero difícil de usar					
5	Considero que la banca móvil no es útil					
N ^a	Accesibilidad	1	2	3	4	5
6	No he utilizado la banca móvil porque no cuento con un dispositivo inteligente					
7	No he utilizado la banca móvil porque no cuento con internet					
8	Aunque no utilizo la banca móvil, siento que sería fácil acceder a servicios bancarios a través de mi teléfono móvil si lo quisiera.					
9	No hago uso de la banca móvil porque no sé cómo usarlo					
N ^a	Educación financiera	1	2	3	4	5
10	No he recibido información sobre educación financiera					
11	No tengo conocimiento acerca de cómo funciona la banca móvil					
N ^a	Necesidades financieras	1	2	3	4	5
12	La banca móvil no cubre mis necesidades económicas					
13	Los servicios bancarios presenciales se adecuan más a mis necesidades					
N ^a	Seguridad	1	2	3	4	5
14	No he utilizado la banca móvil porque considero que es inseguro					
15	Estoy más propenso a robos y/o fraudes si uso la banca móvil					

Variable: INCLUSIÓN FINANCIERA						
N ^a	Dimensión: Acceso	1	2	3	4	5



1	Actualmente tengo acceso limitado a servicios financieros, como cuentas bancarias o préstamos.					
2	Me es difícil acceder a servicios financieros por barreras documentarias.					
3	Me interesa acceder a los servicios financieros en un futuro					
4	Considero complicado acceder a una cuenta bancaria porque cobran tarifas y cargos excesivos					
5	No he accedido a servicios financieros en línea o a través de aplicaciones móviles					
N^a	Dimensión: Uso	1	2	3	4	5
6	Mayormente realizo transferencias y pagos de manera presencial					
7	Llevo un registro manual sobre mis ingresos y gastos					
8	No he recibido información acerca de educación financiera.					
9	No tengo conocimiento sobre los diferentes productos financieros disponibles y cómo utilizarlos.					
10	Estoy dispuesto/a a aprender a utilizar servicios financieros una vez que tenga acceso a ellos.					
N^a	Dimensión: Calidad	1	2	3	4	5
11	Los productos y/o servicios que ofrecen las entidades financieras cubren no cubren necesidades financieras					
12	Mi nivel de confianza en las entidades financieras es escaso					
13	Considero que los servicios de entidades financieras en general no son seguras					
14	Las entidades financieras no protegen mi información personal.					
15	Los servicios financieros no ofrecen un buen servicio al cliente y no resuelven mis problemas de manera efectiva.					

Nota.: Adaptado de García y Martínez (2021)

ANEXO 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
Pregunta general	Objetivos generales	Hipótesis general	VI	
¿De qué manera se relaciona la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022?	Determinar la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.	La banca móvil se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022.	Banca móvil	Uso de Banca móvil
				Atributos de valor (Facilidad, accesibilidad, seguridad y confiabilidad)
				Obligatoriedad de apertura de una cuenta
				Razones de la no adopción (Facilidad, Accesibilidad, Seguridad, confiabilidad)
			VD	
			Inclusión financiera	Acceso
				Uso
				Calidad
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específica		
¿De qué manera se relaciona el uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022?	Determinar la correlación entre uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022	Existe correlación significativa entre el uso de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022	VI	
				Uso de la Banca móvil
			VD	
				Inclusión financiera
¿De qué manera se relacionan los atributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022?	Determinar la correlación entre los atributos de valor percibidos y la inclusión financiera en los estudiantes de Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022	Existe correlación significativa entre los atributos de valor percibidos de la banca móvil y la inclusión financiera en los estudiantes de Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022	VI	
				Atributos de valor de la banca móvil
			VD	
				Inclusión financiera
¿De qué manera se relacionan la obligatoriedad de apertura de una cuenta para usar banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022?	Determinar la correlación entre la obligatoriedad de apertura de una cuenta para usar banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022	Existe correlación significativa entre la obligatoriedad de apertura de una cuenta para usar banca móvil y la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022	VI	
				Obligatoriedad de apertura de una cuenta para usar banca móvil
			VD	
				Inclusión financiera
¿De qué manera se relacionan las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera de los estudiantes de la	Determinar la relación entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera de los estudiantes de la	Existe correlación significativa entre las razones de la no adopción de la banca móvil y la baja inclusión financiera de los	VI	
				Razones de la no adopción de la banca móvil



Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022?	Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022	estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022	VD	
			Inclusión financiera	



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Eymy Usomy Juli Quispe
, identificado con DNI 70215010 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias Contables

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado Título Profesional denominado:

“ La banca móvil y su relación con la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022. ”

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.


En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 19 de enero del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Eymi Naomy Juli Quispe
identificado con DNI 70215040 en mi condición de egresado de:

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

Ciencias Contables

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“La Banca móvil y su relación con la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022”

” Es un tema original.

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

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

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

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 19 de enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella