

Acta de sustentación

Certificado de similitud



UNH

Vicerrectorado de Investigación

Dirección de Innovación y Transferencia tecnológica

Unidad de Promoción, Difusión y Repositorio



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Por medio del presente y de acuerdo al siguiente detalle:

- Trabajo de investigación, titulado:
"ACCESO A LA BANCA MOVIL Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA REGIÓN HUANCVELICA: AÑO 2019-2021"
- Presentado por:
**CASO HILARIO, SERAPIO
JORGE CHAHUAYO, JOSE LUIS**
- Docente asesor (a):
ARIAS SANCHEZ, RAUL ELEAZAR
- Para obtener:
EI TÍTULO PROFESIONAL: ECONOMISTA

La Unidad de Promoción, Difusión y Repositorio, **certifica que es un trabajo de investigación original**, se encuentra dentro del porcentaje permitido de coincidencia por la Universidad Nacional de Huancavelica.

Por tanto, en cumplimiento del Art.4° del Reglamento del Software Anti plagio de la Universidad Nacional de Huancavelica, se dictamina que el trabajo de investigación fue analizado por el software anti plagio **TURNITIN** (realizado por el docente Asesor), se expide el presente.

ORIGINALIDAD	SIMILITUD
83%	17%

El Certificado se expide el 20 de noviembre de 2024.



Firmado digitalmente por ESPINOZA
QUEVEDO Carlos Enrique PAU
20169514962 ac8
Módulo Sign y sello del documento
Fecha: 20/11/2024 09:56:41 -05:00



Verificar la autenticidad del presente documento en el siguiente CR.

TP: 00209 - 2024

Título

Acceso a la Banca Móvil y la inclusión financiera en la Región

Huancavelica: año 2019-2021

Autores

José Luis Jorge Chahuayo

Serapio Caso Hilario

Asesor

Dr. Raúl Eleazar Arias Sánchez

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4604-9507>

DNI: 73175604

Dedicatoria

A Dios, porque día a día me bendice y permitirme culminar esta etapa, a mi madre por ser mi fortaleza en las etapas complicadas de mi vida, a mis hermanos por ser guías en mi vida personal y ahora profesional.

José Luis Jorge Chahuayo.

A Dios, por concederme la vida y salud, a mi familia en general por ser mí soporte en cada etapa de mi formación personal y profesional, a mi persona por nunca rendirse y esforzarse por alcanzar mis objetivos.

Serapio Caso Hilario

Agradecimiento

A Dios, por darnos fuerza y continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A nuestros padres, que, por su sacrificio y amor, hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. A nuestro asesor por su paciente orientación y útiles e importantes críticas de este trabajo de investigación.

Tabla de contenido

Portada	i
Acta de sustentación	ii
Certificado de similitud.....	iii
Título.....	iv
Autores	v
Asesor.....	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Tabla de contenido.....	ix
Tabla de contenido de tablas	xiv
Tabla de contenido figuras	xvii
Resumen	xviii
Abstract	xix
Introducción.....	xx
CAPITULO I.....	22
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.1. Planteamiento del problema.....	22
1.2. Formulación del problema	25
1.2.1. Problema general.....	25
1.2.2. Problema específico	25
1.3. Objetivos.....	25
1.3.1. Objetivo general.....	25
1.3.2. Objetivo específico.....	25
1.4. Justificación	26

1.4.1.	Justificación práctica	26
1.4.2.	Justificación teórica.....	26
1.4.3.	Justificación metodológica	26
1.5.	Limitaciones.....	27
CAPITULO II.....		28
MARCO TEORICO.....		28
2.1.	Antecedentes	28
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	28
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	32
2.2.	Bases teóricas.....	37
2.2.1.	Banca móvil	37
2.2.1.1.	Definición.....	37
2.2.1.2.	Características	38
2.2.1.3.	Dimensiones	38
2.2.2.	Inclusión financiera	40
2.2.2.1.	Definición.....	40
2.2.2.2.	Características	40
2.2.2.3.	Dimensiones	41
2.2.3.	Teoría del Desarrollo Económico Local.....	42
2.2.4.	Teoría de la Demanda en función a la demanda de servicios financieros, créditos hipotecarios y las cuentas de depósito	44
2.3.	Definición de términos	46
2.3.1.	Servicios financieros	46
2.3.1.1.	Banca tradicional	46
2.3.1.2.	Inversiones	46
2.3.1.3.	Seguros.....	46

2.3.1.4.	Planificación financiera	47
2.3.1.5.	Servicios de pago.....	47
2.3.1.6.	Préstamos y financiamiento	47
2.3.1.7.	Gestión de riesgos.....	47
2.3.2.	Productos financieros	47
2.3.2.1.	Cuentas de ahorro y cuentas corrientes.....	48
2.3.2.2.	Certificados de depósito (CDs)	48
2.3.2.3.	Tarjetas de crédito y debito	48
2.3.2.4.	Préstamos personales y comerciales	48
2.3.2.5.	Hipotecas.....	48
2.3.2.6.	Fondos de inversión.....	49
2.3.2.7.	Seguros de vida y seguros generales	49
2.3.2.8.	Productos de inversión alternativa.....	49
2.4.	Hipótesis	49
2.4.1.	Hipótesis general.....	49
2.4.2.	Hipótesis específicas	49
2.5.	Definición de variables.....	50
2.6.	Variables:	50
2.7.	Operacionalización de variables:	51
CAPITULO III		52
MATERIALES Y METODOS.....		52
3.1.	Ámbito temporal y espacial	52
3.2.	Tipo de investigación	52
3.3.	Nivel de investigación	52
3.4.	Método de investigación.....	53
3.5.	Diseño de investigación.....	53

3.6.	Población, muestra y muestreo	53
3.6.1.	Población	53
3.6.2.	Muestra	53
3.6.3.	Muestreo	54
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
3.8.	Técnicas de procesamiento de análisis de datos	54
3.8.1.	Confiabilidad del instrumento	57
CAPITULO IV		58
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		58
4.1.	Análisis de datos	58
4.1.1.	Contexto de acceso tecnológico en el Perú (2019-2021)	58
4.1.2.	Acceso a la banca móvil en el Perú.....	72
4.1.3.	Inclusión financiera en el Perú.....	74
4.1.4.	Casuística de la región Huancavelica	83
4.1.4.1.	Acceso a la banca móvil	83
4.1.4.2.	Inclusión financiera	90
4.2.	Prueba de hipótesis.....	95
4.3.	Discusión de resultados	100
Conclusiones.....		102
Recomendaciones		104
Referencias bibliográficas		105
Anexos		113
Anexo N° 01: Matriz de consistencia		114
Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos		115
Anexo N° 03: Validación de expertos		117
Anexo N° 04: Validación de expertos		120

Anexo N° 05: Validación de expertos	121
Evidencias	122

Tabla de contenido de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	51
Tabla 2 Muestra de trabajo según provincia.....	54
Tabla 3 Validez de instrumento	55
Tabla 4 Población que realizó actividad informática, 2018-2021	71
Tabla 5 Población que realizó actividad informática, según sexo 2019-2021	72
Tabla 6 ¿Ha utilizado usted los servicios operarios ofrecidos por la banca móvil, como transferencias de dinero o pagos de servicios?.....	84
Tabla 7 ¿Encuentra usted los servicios operarios de la banca móvil fáciles de usar?	84
Tabla 8 ¿Ha tenido alguna experiencia negativa al utilizar los servicios operarios de la banca móvil?.....	84
Tabla 9 ¿Considera usted que los servicios operarios de la banca móvil son útiles para administrar sus finanzas personales?	84
Tabla 10 ¿Ha adoptado usted el uso de la banca móvil como su principal método de gestión financiera?	85
Tabla 11 ¿Utiliza usted regularmente la banca móvil para realizar transacciones bancarias?	85
Tabla 12 ¿Encuentra usted que el uso de la banca móvil ha simplificado sus actividades financieras?	86
Tabla 13 ¿Ha recomendado usted el uso de la banca móvil a otras personas?	86
Tabla 14 ¿Considera usted que la infraestructura tecnológica de la banca móvil es confiable y segura?	87
Tabla 15 ¿Ha experimentado usted interrupciones en el servicio de banca móvil debido a problemas de infraestructura?	87
Tabla 16 ¿Ha experimentado usted interrupciones en el servicio de banca móvil debido a problemas de infraestructura?	87
Tabla 17 ¿Cree usted que la infraestructura de la banca móvil está adecuadamente desarrollada en su área de residencia?	87
Tabla 18 ¿Confía usted en la seguridad de sus transacciones financieras realizadas a través de la banca móvil?	88

Tabla 19 ¿Ha experimentado usted alguna vez algún tipo de fraude o robo de identidad relacionado con el uso de la banca móvil?	88
Tabla 20 ¿Siente usted que los protocolos de seguridad de la banca móvil son adecuados para proteger su información personal y financiera?	89
Tabla 21 ¿Tiene usted preocupaciones sobre la seguridad de la banca móvil en términos de posibles vulnerabilidades o ataques cibernéticos?.....	89
Tabla 22 ¿Está usted satisfecho con los costos y tarifas asociados al uso de la banca móvil?.....	90
Tabla 23 ¿Ha experimentado usted algún cargo inesperado al realizar transacciones a través de la banca móvil?	90
Tabla 24 ¿Considera usted que los beneficios de la banca móvil compensan los costos asociados?.....	90
Tabla 25 ¿Le gustaría tener más opciones de tarifas o paquetes de servicios en la banca móvil para adaptarse mejor a sus necesidades financieras?.....	90
Tabla 26 ¿Tiene usted acceso a servicios financieros formales, como cuentas de ahorro o créditos bancarios?.....	91
Tabla 27 ¿Ha intentado alguna vez abrir una cuenta bancaria, pero le fue denegado el acceso?	91
Tabla 28 ¿Cree usted que existen suficientes opciones de servicios financieros disponibles para usted en su área?.....	91
Tabla 29 ¿Considera usted que el acceso a servicios financieros formales es importante para su bienestar financiero?.....	92
Tabla 30 ¿Utiliza usted regularmente servicios financieros formales, como cuentas de ahorro o créditos bancarios?.....	93
Tabla 31 ¿Ha realizado usted alguna vez transacciones bancarias, como transferencias de dinero o pagos de servicios, a través de servicios financieros formales?.....	93
Tabla 32 ¿Encuentra usted útiles los servicios financieros formales en su vida diaria?	93
Tabla 33 ¿Ha dejado de utilizar algún servicio financiero formal debido a dificultades o problemas de uso?.....	93
Tabla 34 ¿Está satisfecho con la calidad de los servicios financieros que utiliza, como la atención al cliente o la seguridad de las transacciones?.....	94

Tabla 35 ¿Ha experimentado usted alguna vez problemas de calidad con los servicios financieros formales, como errores en los estados de cuenta o demoras en las transacciones?.....	94
Tabla 36 ¿Cree usted que los servicios financieros formales ofrecen suficientes beneficios y ventajas en comparación con otras opciones informales?.....	95
Tabla 37 ¿Considera usted que la calidad de los servicios financieros formales ha mejorado en los últimos años?	95
Tabla 38 Prueba de hipótesis general.....	95
Tabla 39 Prueba de hipótesis específica 1	96
Tabla 40 Prueba de hipótesis específica 2.....	97
Tabla 41 Prueba de hipótesis específica 3.....	99

Tabla de contenido figuras

Figura 1 Hogares con acceso a TIC-Perú, 2019-2021	58
Figura 2 Hogares con telefonía fija y móvil, 2019-2021	59
Figura 3 Hogares con acceso a internet y computadora, 2019-2021	60
Figura 4 Hogares con acceso a internet y computadora, según geografía, 2021	61
Figura 5 Población que hace uso de internet, 2019-2021	62
Figura 6 Población que hace uso de internet, Huancavelica, 2019-2021	63
Figura 7 Población que hace uso de internet, 2019-2021	64
Figura 8 Edad que hace uso de internet, 2019-2021	65
Figura 9 Población de 14 años a más que usa internet, 2019-2021	66
Figura 10 Población que usa celular, 2019-2021	67
Figura 11 Población que usa celular propio, 2019-2021	68
Figura 12 Hogares con telefonía móvil, según residencia, 2019-2021	69
Figura 13 Hogares con telefonía móvil, según departamento, 2019-2021	70
Figura 14 Hogares con acceso a internet, según departamento, 2019-2021	70
Figura 15 Pagos digitales en Perú.....	73
Figura 16 Distribución de ingresos.....	74
Figura 17 Personas con cuenta bancaria	75
Figura 18 Servicios financieros	76
Figura 19 Servicios financieros, 2017	76
Figura 20 Servicios financieros, 2021	77
Figura 21 Servicios financieros, 2017	78
Figura 22 Servicios financieros, 2021	79
Figura 23 Servicios financieros, 2017	80
Figura 24 Tasa de ahorro, 2021	81
Figura 25 Tasa de ahorro según ingresos, 2021	81
Figura 26 Pagos digitales, 2021.....	82

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera en la región Huancavelica entre el año 2019 al 2021, es por ello que la investigación estudia las dos variables y el comportamiento de cada uno en relación al otro. Para ello, se utilizó la encuesta nacional de hogares ENAHO-2022, como fuente adicional de información básica para la investigación, también para nuestra investigación se utilizó nuestro propio instrumento de recolección de datos en base a cuestionario, para ello se realizó la encuesta en toda la región de Huancavelica con una muestra de 380 personas. Los resultados obtenidos de la investigación nos permitieron corroborar nuestra hipótesis general, el cual menciona que la relación entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera es significativa. Finalmente, de la presente investigación podemos recomendar que, para mejorar la inclusión financiera, es necesario que las empresas financieras faciliten en los procesos de adopción de la banca móvil en sus usuarios, también contribuir en la educación financiera, esto ayudaría a que los usuarios puedan hacer el uso adecuado de los canales digitales que las empresas financieras ofrecen y con ello tener una efectiva inclusión financiera.

Palabras clave: Banca móvil, inclusión financiera, educación financiera, canales digitales, servicios financieros.

Abstract

The main objective of this research is to determine the relationship between access to mobile banking and financial inclusion in the Huancavelica region between 2019 and 2021, which is why the research studies the two variables and the behavior of each in relation to the other. For this, the national household survey ENAHO-2022 was used as an additional source of basic information for the research. Also for our research, our own data collection instrument was used based on a questionnaire, for which the survey was carried out throughout the Huancavelica region with a sample of 380 people, distributed in the 7 provinces of Huancavelica. The results obtained from the research allowed us to corroborate our general hypothesis, which mentions that the relationship between access to mobile banking and financial inclusion is significant. Finally, from this research we can recommend that, to improve financial inclusion, it is necessary for financial companies to facilitate the adoption processes of mobile banking in their users, also contribute to financial education, this would help users to be able to make appropriate use of the digital channels that financial companies offer and thereby have effective financial inclusion.

Keywords: *Mobile banking, financial inclusion, financial education, digital channels, financial services.*

Introducción

La inclusión financiera es un factor importante para el desarrollo económico y social de cualquier región en el mundo, específicamente para el caso peruano en los años referidos a la última década que viene con una economía muy fluctuante, el acceso a los servicios financieros fue de vital importancia; así para Vargas (2021 p. 129) “es un factor clave en el desarrollo económico de una nación desde un punto de vista de acceso (oferta), uso (demanda) y calidad de los servicios financieros.” La inclusión financiera es un tema de investigación relevante y que éste se ha posicionado como un elemento interesante dentro del campo del conocimiento microeconómico.

La falta de acceso es evidente entre aquellos que, al no encontrar instrumentos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, se ven excluidos de la participación en el sector financiero formal. Tradicionalmente la falta de acceso ha sido definida como alguna forma de limitación o barrera observable que resulta de las fricciones asociadas al sector financiero: costos de transacción elevados, incertidumbre sobre el resultado de los proyectos, y asimetrías de la información entre prestamistas y prestatarios.

Por otro lado, Huancavelica, conocida por su herencia cultural y su belleza natural, ha enfrentado históricamente desafíos significativos en términos de acceso a servicios bancarios y financieros. Las distancias geográficas, la falta de sucursales bancarias en áreas rurales y la falta de educación financiera se convirtieron en obstáculos significativos para que la población local pueda participar en el sistema financiero. Sin embargo, en los últimos años, la proliferación de teléfonos móviles y la adopción de la tecnología móvil han brindado nuevas oportunidades para superar estas barreras y mejorar la inclusión financiera en la región. Al respecto, Prior & Santomá (2008 p. 1), en su documento de Investigación mencionan:

“Los teléfonos móviles han penetrado significativamente en países en desarrollo, donde el acceso a servicios financieros es limitado. Actúan como impulsores de la inclusión financiera al permitir transacciones en tiempo

real y reducir costos, lo que puede atraer a nuevos actores y mejorar el acceso a estos servicios en la región.”

En este sentido, se puede indicar que los teléfonos móviles, con su amplia presencia en países en desarrollo como Perú, facilitan el acceso a servicios bancarios para quienes no los tienen. Actúan como un puente para realizar transacciones en tiempo real, reduciendo costos y permitiendo la entrada de nuevos actores en el sector financiero. Esto, a su vez, podría abordar el problema del acceso limitado a servicios financieros en muchos países en desarrollo. Asimismo, al respecto Fernández et al. (2014 p. 11) indicaron que:

“La banca móvil presenta oportunidades de ampliación de la inclusión financiera en el sentido en que permite reducir los costos operacionales y de transacción (como el tiempo de desplazamiento para hacer las transacciones), ya que actualmente la mayoría de las operaciones de banca móvil no tienen costo para los usuarios.”

Con este enfoque, el objetivo general de la presente tesis es determinar la relación existente entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera en la región Huancavelica: año 2019-2021. Con este cometido, implica analizar cómo el uso de servicios financieros a través de dispositivos móviles, como teléfonos celulares, puede afectar la participación y disponibilidad de recursos financieros para la población de Huancavelica.

Asimismo, esta investigación tiene la siguiente estructura: En el primer capítulo se encuentra el planteamiento del problema, y el problema general y los específicos, asimismo, se muestran los objetivos tanto a nivel general como específico, la justificación e importancia, limitaciones y las hipótesis planteadas. En el segundo capítulo está el marco teórico, los antecedentes de la investigación y las bases teóricas. En el tercer capítulo, la metodología, alcance, diseño de la investigación, población y muestra. El cuarto y último capítulo comprende los resultados obtenidos y la discusión de resultados. Finalmente, se muestran los anexos.

Los autores.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La banca móvil ha experimentado un crecimiento impresionante en los últimos años, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la inclusión financiera, al respecto Yamakawa et al. (2013 p. 133) sugirieron que “A nivel de beneficios, los servicios de banca móvil posibilitan a las entidades financieras la reducción de costos operativos y la facilidad de ofrecer servicios de manera más personalizada.” De esta manera, este fenómeno se ha visto impulsado en gran medida por la creciente penetración de los teléfonos móviles en todo el mundo. A medida que más personas en diferentes regiones tienen acceso a dispositivos móviles, se ha abierto una puerta para que una amplia gama de servicios financieros esté al alcance de sus manos. Desde transferencias de dinero hasta préstamos y pagos electrónicos, la banca móvil ha ampliado significativamente el acceso a servicios que antes eran inaccesibles para muchas personas, especialmente en áreas rurales y comunidades remotas. Cuesta et al. 2015 (p. 1) manifestaron que:

“La penetración de Internet y la telefonía móvil ha cambiado drásticamente los hábitos de consumo, con usuarios cada vez más inclinados a interactuar digitalmente para compartir información, relacionarse con la Administración y realizar compras en línea. La proliferación de dispositivos móviles avanzados, especialmente en

economías desarrolladas con redes de banda ancha móvil (3G y 4G) a precios competitivos, ha sido clave en esta transformación.”

Esto quiere decir que, cada vez más personas utilizan medios digitales para compartir información, interactuar con la administración, realizar compras en línea y acceder a nuevos servicios. En este sentido, este crecimiento de la adopción de la banca móvil ha tenido un impacto positivo en la inclusión financiera a nivel mundial, ayudando a reducir la brecha financiera y fomentando el desarrollo económico. Imbachi, J. (2016 p. 121) refirió al respecto:

“La creciente necesidad de las empresas de estar presentes en Internet ha llevado a mejorar su comunicación virtual y contenido. Las empresas con experiencia y respaldo financiero sólido están mejor posicionadas en el entorno digital que las nuevas o con recursos limitados. Por lo tanto, es crucial implementar incentivos fiscales para garantizar una competencia justa en el ámbito digital, donde las empresas con dominancia física pueden trasladar y reforzar su ventaja, lo que podría llevar a abusos de poder.”

Así, se resalta cómo la necesidad de las empresas de expandirse al ámbito digital, especialmente a través de internet, ha impulsado a los empresarios a mejorar sus procesos de comunicación virtual y a crear contenido de calidad para atraer a los consumidores (Rodríguez et al., 2023). Asimismo, se evidencia que las empresas establecidas con una larga trayectoria tienen una ventaja sobre aquellas nuevas en el mundo digital o con recursos financieros limitados, ya que pueden invertir más en infraestructura para posicionarse de una mejor forma en el mercado virtual (Baptista y León, 2019). Ahora bien, en el Perú, la banca móvil ha surgido como una herramienta importante para mejorar la inclusión financiera en todo el país. Las autoridades reguladoras, como el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), han establecido regulaciones y políticas que promueven la adopción segura y efectiva de la banca móvil. Los bancos peruanos han respondido expandiendo sus ofertas de servicios móviles, permitiendo a los usuarios realizar una variedad de transacciones desde la comodidad de sus dispositivos móviles

(Vargas, 2021). Esto ha sido especialmente relevante en áreas rurales del país, donde la presencia de sucursales bancarias es limitada. La banca móvil ha brindado acceso a servicios financieros a poblaciones que anteriormente estaban excluidas, contribuyendo así a reducir la pobreza y fomentar el desarrollo económico. Además, se ha puesto un énfasis significativo en la educación financiera para garantizar que las personas comprendan cómo utilizar estos servicios de manera efectiva y segura.

Ahora bien, en la región de Huancavelica, las limitaciones geográficas, la falta de sucursales bancarias en zonas apartadas y la baja educación financiera (Carhuaricra, 2023), han dejado a gran parte de la población marginada del sistema financiero tradicional. La aparición de la banca móvil, sin embargo, ha prometido ser una alternativa para abordar estos desafíos en contextos como los descritos anteriormente. Esta tecnología permite a las personas realizar una variedad de transacciones financieras utilizando sus dispositivos móviles, lo que, en teoría, debería acercar los servicios financieros a comunidades remotas y desatendidas como las de Huancavelica.

Por lo tanto, el problema a investigar se centra en determinar una correlación entre la banca móvil en la inclusión financiera de la región Huancavelica. Esto incluye analizar si esta tecnología ha logrado superar las barreras geográficas y económicas que históricamente han limitado el acceso a los servicios financieros, así como identificar los desafíos específicos que aún persisten en la adopción y uso de la banca móvil en esta región. En última instancia, esta investigación tiene como objetivo ofrecer información útil para impulsar la inclusión financiera en Huancavelica, contribuyendo así al desarrollo económico y social de la región. Asimismo, es menester señalar que, se tomaron como punto de partida investigaciones referidas al tema como las desarrolladas por Alonso et al. (2013), Rodríguez et al. (2023), Vargas, A. (2021), Roa, M. (2013), entre otros. De esta manera, esta investigación orientó sus esfuerzos para establecer una correlación entre las variables expuestas y para tal fin, se formularon las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación existente entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera en la región Huancavelica: año 2019-2021?

1.2.2. Problema específico

- ¿Cuál es la relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de acceso en la región Huancavelica: año 2019-2021?
- ¿Cuál es la relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de uso en la región Huancavelica: año 2019-2021?
- ¿Cuál es la relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de calidad en la región Huancavelica: año 2019-2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera en la región Huancavelica: año 2019-2021.

1.3.2. Objetivo específico

- Determinar la relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de acceso en la región Huancavelica: año 2019-2021.
- Determinar la relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de uso en la región Huancavelica: año 2019-2021.
- Determinar la relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de calidad en la región Huancavelica: año 2019-2021.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación práctica

En primer término, la banca móvil ha surgido como una herramienta transformadora para mejorar el acceso a los servicios financieros en áreas con ruralidad como Huancavelica, donde la infraestructura bancaria tradicional puede ser limitada. Comprender cómo el acceso a la banca móvil influye en la inclusión financiera de la población local ayudaría a diseñar políticas y programas más efectivos para promover la inclusión financiera. Además, dado el contexto socioeconómico de Huancavelica y su historia, esta investigación podría proporcionar información relevante para identificar barreras y desafíos específicos que impiden el acceso a los servicios financieros, permitiendo así la implementación de intervenciones más dirigidas y orientadas para abordar estas necesidades.

1.4.2. Justificación teórica

La justificación teórica de esta sostiene que el acceso a servicios financieros adecuados es importante para el desarrollo económico y social de una población. La banca móvil, al ofrecer una alternativa a la banca tradicional, se considera una herramienta clave para mejorar la inclusión financiera al proporcionar acceso a servicios financieros a través de dispositivos electrónicos y móviles, que son más accesibles en áreas rurales. Asimismo, desde una perspectiva de tecnología de la información, se puede argumentar que el acceso a la banca móvil tiene el potencial de superar barreras geográficas y físicas al ofrecer servicios financieros a través de plataformas innovadoras.

1.4.3. Justificación metodológica

La justificación metodológica de esta investigación radica en que se empleó un análisis de datos secundarios los cuales permitieron recopilar información objetiva sobre el uso de la banca móvil y los niveles de inclusión financiera en la región mediante una matriz. Esto proporcionó datos

cuantificables y estadísticamente válidos para comprender la relación entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera.

1.5. Limitaciones

La limitación identificada se relaciona con la recopilación de datos durante la aplicación del cuestionario, ya que la desconfianza de los encuestados pudo provocar demoras en la obtención de la información necesaria para la investigación. Además, el acceso a la información respecto a las referencias locales especializadas no fueron entradas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Bustos y Almeida (2023) en su artículo científico titulado Adopción del uso de la banca móvil en la ciudad de Cochabamba, manifestaron que, en los últimos años, la banca móvil ha experimentado un notable crecimiento, convirtiéndose en un canal bancario que permite a los clientes realizar transacciones a través de dispositivos móviles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Este servicio ofrece a los clientes una opción más accesible y rápida. El propósito de este estudio es aplicar un modelo confiable que identifique las variables que influyen en la adopción del uso de la banca móvil. Para ello, se empleó el modelo de la teoría unificada de adopción y uso de tecnología. El modelo se evaluó utilizando datos recopilados mediante una encuesta a través de Google Forms y se aplicó el método de ecuaciones estructurales (PLS-SEM) para determinar qué factores influyen en la intención y el comportamiento de uso de la banca móvil por parte de los usuarios bancarios. Los resultados indican que variables como las condiciones facilitadoras, los hábitos, la influencia social y la motivación hedónica afectan

la intención de uso, mientras que los hábitos y la intención de uso influyen en el comportamiento de uso.

Ticona, M. (2023) en su artículo titulado *La banca digital y su inclusión financiera: Una revisión bibliográfica*, tuvo como objetivo realizar una revisión bibliográfica sobre la banca digital y la inclusión financiera. Esta revisión se realiza mediante la consulta de las principales bases de datos de acceso abierto, como *Google Académico*, *Redalyc* y *ScienceDirect*, con un enfoque en los últimos años. El estudio examina varios conceptos relevantes asociados con la banca digital y la inclusión financiera. Posteriormente, se presentan datos que ilustran los desafíos y oportunidades surgidos de la relación entre la innovación digital y la mejora de la accesibilidad a servicios financieros en la sociedad latinoamericana y boliviana.

Belén et al. (2022) en su artículo *Instrumentos financieros claves para la inclusión financiera en América Latina*, tuvieron como objetivo analizar la inclusión financiera en siete países de América Latina, identificando los instrumentos financieros más comunes y los factores que influyen en su uso. Se analizaron microdatos de la base Global Findex de 2017 y se aplicaron modelos econométricos de múltiples variables. Los hallazgos indican que las cuentas en instituciones financieras formales son el medio más utilizado, especialmente en Brasil y Chile, seguidas por las tarjetas de crédito en Uruguay y Venezuela. Además, se observó que los hombres, las personas mayores, aquellos con educación terciaria y mayores ingresos tienen más probabilidad de estar incluidos en el sistema financiero.

Zamora y Alfonso (2022) en su trabajo de especialización denominado *Estrategias de digitalización en productos financieros guiados a la inclusión financiera en zonas rurales*, destacó las estrategias de digitalización de productos financieros orientadas a la inclusión financiera en áreas rurales, así como identificar los principales desafíos que enfrenta esta importante población en términos de inclusión financiera. Para este fin, se realizará una consulta de informes académicos y fuentes directas con instituciones

financieras, además de la utilización de métodos de recolección de datos como encuestas, cuyos resultados serán interpretados y analizados para llegar a conclusiones. Se empleará un diseño de muestreo probabilístico (aleatorio) y se llevará a cabo una investigación cualitativa. Un factor crucial que se examinará es el acceso limitado a Internet en áreas rurales, lo que dificulta que las personas aprovechen los servicios financieros digitales ofrecidos por el sector financiero. La falta de conectividad en estas zonas amplía la brecha de inclusión financiera. Además, aunque la actitud hacia la tecnología está cambiando, especialmente en otros aspectos de la vida cotidiana, en temas financieros persiste una preferencia por las transacciones en persona debido a la percepción de seguridad. A pesar de estos desafíos, hay aspectos positivos en la inclusión financiera en Colombia. Según la Banca de Oportunidades del Gobierno Nacional, el país ha logrado alcanzar una tasa de inclusión financiera del 85.9%, superando la meta establecida en el Plan de Desarrollo para 2022. Esto ha permitido que más personas accedan a servicios financieros, facilitando el ahorro, el crédito y las transacciones, lo que a su vez ahorra tiempo y reduce costos.

Mejía y Azar (2021) en su tesis *Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina*, indicaron que la digitalización de los servicios financieros presenta la posibilidad de fomentar la inclusión financiera al superar algunas de las barreras tradicionales que han limitado la participación de las personas en el sector financiero convencional. Aunque los servicios financieros digitales, surgidos y ampliamente adoptados como respuesta a la pandemia de COVID-19, constituyen una vía de entrada que puede facilitar el acceso a estos servicios para las personas desatendidas o insuficientemente atendidas por el sistema financiero tradicional, es crucial tener en cuenta que las brechas de inclusión financiera son resultado de desafíos más arraigados. Por lo tanto, para progresar en este ámbito en la región, es imprescindible desarrollar y ejecutar medidas integrales que aborden tanto la oferta como la demanda, y que al mismo tiempo aborden las barreras que podrían dificultar la utilización de los servicios financieros digitales.

Serrano, L. (2021) en su investigación *Fortalecimiento de la inclusión financiera en la población rural de Colombia*, tuvo como propósito identificar los progresos realizados en términos de inclusión financiera en la población rural de Colombia. El enfoque metodológico empleado es de carácter descriptivo, lo que facilita la descripción detallada de situaciones y eventos. Se centra en una revisión documental que permite una observación complementaria basada en investigaciones y registros existentes en diversos documentos. A través de esta revisión, se logró identificar de manera cuantitativa los avances y logros de Colombia en materia de inclusión financiera. Además, se analizó cómo estos avances han sido impulsados por el desarrollo tecnológico, que ha posibilitado la creación de nuevos servicios financieros y la ampliación de la cobertura en las zonas rurales.

Carball, I. (2020) en su trabajo *Tecnologías Financieras: oportunidades y desafíos de las Fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera*, manifestó que las nuevas tecnologías financieras, conocidas como Fintech, presentan amplias oportunidades para el desarrollo económico y la promoción de la inclusión financiera. Sin embargo, también plantean desafíos y cuestiones inciertas que deben abordarse en el futuro. Este trabajo explora las oportunidades que ofrecen las tecnologías financieras y examina los desafíos que enfrentan en tres áreas principales: la regulación financiera, la educación financiera y la medición de la inclusión financiera. Se plantean interrogantes sobre la regulación financiera, destacando la importancia de adoptar un enfoque multidimensional para proporcionar capacidades y educación financiera. Esto implica intervenciones variadas, así como la necesidad de medir, evaluar y mejorar continuamente los métodos educativos en la era digital. Además, se discuten las dificultades asociadas con la medición precisa de la inclusión financiera debido a las transformaciones introducidas por las nuevas tecnologías financieras.

Nichols, R. (2019) en su tesis de licenciatura denominada *Factores perceptuales de los clientes de la banca y la utilización del servicio de Banca Móvil*, realizó una investigación descriptiva que emplea una adaptación del

modelo TAM, compuesta por 18 ítems distribuidos en 5 dimensiones, para correlacionar variables independientes (factores perceptuales) con la variable dependiente (intención de uso). La población objetivo son hombres y mujeres de 18 a 55 años con un teléfono inteligente y una cuenta personal en uno de los principales bancos de la ciudad. Dada la extensión y dificultad de acceso a la población, se determinó una muestra de 384 casos. La medición de resultados se realizó mediante una escala Likert y se evaluó la fiabilidad del instrumento utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach. Se presenta una valoración general del nivel de correlación entre los factores perceptuales y la intención de uso de la banca móvil.

Tuesta et al. (2015) en su trabajo de investigación *Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino*, pretendieron analizar, desde un punto de vista microeconómico, las tres dimensiones que determinan la inclusión financiera para el caso de Argentina. Desde el lado de la oferta se tiene que el acceso a los servicios financieros formales se basa en los canales tradicionales: sucursales y ATMs y la regulación para la inclusión financiera es todavía incipiente, a diferencia de lo que ocurre en países vecinos. En lo que respecta al uso, el nivel educativo, el ingreso y la edad son variables importantes que determinan la tenencia de diferentes productos financieros como cuentas, tarjetas de crédito y débito, crédito formal o pagos electrónicos. Finalmente, los factores que afectan a la percepción de diferentes barreras de exclusión involuntaria son el nivel de ingreso y la edad.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Araujo & Villanueva (2023) en su tesis titulada *Adopción de la banca móvil sobre la calidad de servicio financiero en las mipymes del sector textil del Emporio Comercial Gamarra, La Victoria 2023*, examinaron el impacto que tiene la adopción de la banca móvil en relación con la calidad del servicio financiero ofrecido a las empresas textiles en Gamarra. Se llevó a cabo una encuesta a 385 empresarios de Gamarra, quienes respondieron 26 preguntas cerradas validadas y sometidas a la escala Likert, para luego ser analizadas con

el Software Jamovi Versión 2.4.1. Los resultados de este estudio mostraron una relación positiva muy fuerte y significativa (Rho de Spearman = 0.9184 y $p < 0.0001$) entre las variables "Adopción de la banca móvil y Calidad de servicio financiero". Esto indica que la calidad del servicio financiero tiene un impacto positivo en la adopción de la banca móvil, beneficiando a los empresarios textiles de las MIPYMES de Gamarra al ahorrar tiempo y aumentar la rentabilidad de sus negocios. En consecuencia, se recomienda a las entidades bancarias mejorar la calidad del servicio personalizado y agilizar la respuesta a las solicitudes, fortalecer la seguridad de la banca móvil y brindar capacitación en tecnología y educación financiera a los empresarios, así como facilitar sus operaciones con la banca móvil. Esto contribuirá a que los empresarios de Gamarra amplíen su alcance y dominio de las aplicaciones bancarias móviles, mejorando así su gestión financiera y operativa.

Mallma, J. et al. (2023) en su trabajo de grado titulado Plan de negocio de una plataforma móvil para pago de servicios integrados, tuvieron como objetivo analizar la factibilidad de Wallqa en el mercado, mediante una plataforma de aplicación móvil que facilitará el pago de servicios, permitiendo a los clientes efectuar transacciones con sus tarjetas de débito o crédito de manera rápida, mientras que las empresas podrán afiliarse abonando una comisión única inferior al promedio del mercado, sin importar el monto de la transacción. La iniciativa surge de la creciente tendencia digital, acelerada por la pandemia del COVID-19, que ha impulsado a las empresas a invertir en soluciones tecnológicas para mantenerse competitivas. Desde el punto de vista legal, se consideran las regulaciones relacionadas con la protección al consumidor, la privacidad de datos y la seguridad de la información en el ámbito Fintech para evitar obstáculos legales en el desarrollo de la aplicación móvil. A pesar del aumento en la inclusión financiera, la mayoría de los pagos en el Perú aún se realizan en efectivo, lo que indica la necesidad de superar barreras socioculturales y tecnológicas para promover los pagos digitales. En términos tecnológicos, se destaca la importancia de la infraestructura y la conectividad en Lima Metropolitana, lo que se alinea con el crecimiento de los

smartphones en el país. Desde una perspectiva ambiental, Mastercard está trabajando para reducir el uso de plásticos en sus tarjetas, reflejando una tendencia hacia la sostenibilidad en los pagos digitales.

Lizarzaburu, F. (2022) en su tesis de licenciatura denominado La banca móvil de los clientes del Banco de Crédito del Perú, distrito de San Isidro 2020, se centró en responder la pregunta de cómo los clientes de consumo de la oficina de San Isidro utilizan la banca móvil del BCP durante el año 2020. El objetivo principal fue describir el uso de la banca móvil entre estos clientes, empleando un enfoque descriptivo y un diseño de investigación no experimental transversal. La población de estudio se definió siguiendo los criterios de segmentación del banco, y la muestra se determinó de manera estadística. La variable principal analizada fue la banca móvil, con dimensiones que incluyen modalidades, transacciones y factores de uso. Los resultados revelaron que los usuarios de consumo del banco tienen un conocimiento elevado y un alto nivel de uso de la banca móvil; sin embargo, aún persiste cierto temor debido a la percepción de falta de seguridad al realizar operaciones. En base a estas conclusiones, se recomienda implementar campañas diferenciadas para informar a los usuarios sobre los esfuerzos de la institución para garantizar la seguridad en la banca móvil. Además, se sugiere llevar a cabo campañas de sensibilización más agresivas para promover el uso de estos canales para operaciones financieras, así como dar a conocer las herramientas digitales disponibles en el banco para facilitar las transacciones de los usuarios.

Quiñones, P. (2022) en su investigación de tesis titulado Efectos del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú en la región Cusco periodo 2019, identificó que se identificaron los efectos de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú. Esta aplicación permite realizar transacciones financieras a través de dispositivos móviles, promoviendo la reducción del uso de efectivo y de comisiones para los usuarios. La metodología utilizada fue no experimental y transversal, enfocándose en

evaluar el impacto de la aplicación en los costos de transacción de los clientes del BCP. Basándose en la teoría del desarrollo económico de Schumpeter, se destaca la importancia de los cambios tecnológicos y sociales en la producción económica, especialmente en contextos de baja inclusión financiera. La muestra incluyó a 340 clientes del BCP en Cusco, quienes fueron encuestados sobre la funcionalidad de la aplicación, costos de transacción y acceso a información financiera. Los resultados mostraron una alta utilidad percibida de la banca móvil, con preferencia por realizar transferencias y pagos de obligaciones a través de la plataforma.

Vargas, A. (2021) en su trabajo *La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú*, manifestó que, el impacto de la transformación digital impulsado por los avances tecnológicos afecta al sector financiero con la entrada de nuevos modelos de negocios como las fintech y bigtech que compiten con éxito ofreciendo productos financieros con potencial disruptivo. La banca digital es el resultado de la suma de la banca tradicional y el internet donde se ofrecen servicios bancarios a través de una página web o aplicación móvil. La integración de servicios financieros en ecosistemas digitales representa un reto para la banca tradicional que necesita evolucionar para enfrentar los cambios del entorno. La banca digital cumple un papel importante en la inclusión financiera, pues permite que más peruanos tengan acceso a servicios innovadores e impulsa el crecimiento económico. Sin embargo, también existe un alto nivel de fraude digital cuyo objetivo es hurtar dinero o chantajear a los usuarios financieros mediante el phishing y el uso de malware.

Pacheco, F. (2020) en su tesis de licenciatura titulada *Impacto de la banca móvil en el proceso de bancarización para una entidad financiera estatal en Lima Norte en el 2017*, manifestó que la banca móvil ofrece acceso a servicios financieros a través de dispositivos móviles, constituyendo una alternativa práctica a la banca tradicional. A nivel internacional, estos servicios se han implementado con éxito en modelos transformacionales y aditivos. En Perú, aunque el índice de bancarización es bajo en comparación con otros

países de América Latina, la banca móvil presenta un gran potencial para aumentar la inclusión financiera. Desde 2015, una entidad financiera estatal ha ofrecido servicios de banca móvil como parte de su compromiso con la calidad y la expansión de cobertura nacional. Sin embargo, existe una carencia de estudios sobre su impacto en la bancarización en el país. Este estudio se centra en analizar el efecto de la banca móvil aditiva en la bancarización de clientes en Lima Norte, mediante una encuesta a 384 clientes. Los resultados ayudarán a respaldar teóricamente la importancia de la banca móvil y motivarán a las entidades financieras a mejorar su desarrollo para fomentar la inclusión financiera en Perú.

Rodríguez et al. (2020) en su tesis sobre Calidad en el servicio a los clientes de banca móvil del sector bancario en Lima moderna, destacan que la aparición de las Fintech ha impulsado al sector bancario a adaptarse y promover la inclusión financiera a través de soluciones digitales. A pesar de esta evolución, hay una falta de estudios sobre la calidad del servicio en la banca móvil. El objetivo principal del estudio es analizar la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios urbanos de Lima, utilizando el modelo SERVQUAL adaptado a este contexto. Se realizaron 385 encuestas, revelando que todas las dimensiones del modelo impactan significativamente en la percepción de calidad. Se identificaron brechas en áreas como la capacidad de respuesta y la seguridad. Este trabajo busca ser un punto de partida para futuras investigaciones en el ámbito.

Barrueta, L. (2016) en su tesis para optar el grado de Doctor titulada Los servicios SMS de la banca móvil del BBVA Continental y su influencia en la inclusión Financiera de la población del distrito de Panao–Huánuco 2014, tuvo como objetivo demostrar cómo la banca móvil SMS del BBVA Continental, genera inclusión financiera o bancarización en poblaciones alejadas, como es la población del distrito de Panao, provincia de Pachitúa, de la región Huánuco. El citado investigador eligió el tema de inclusión financiera dado que un alto grado de bancarización puede contribuir a un mayor crecimiento económico, un mayor acceso al financiamiento por parte de los

agentes económicos se convierte en un mecanismo para aumentar sus capacidades productivas y mejorar sus ingresos. Sus resultados evidenciaron que, los servicios SMS de banca móvil del BBVA Continental (Chat por SMS, Banca por SMS y Banca móvil *595#), han influido de manera decisiva en el logro de inclusión financiera de la población del distrito de Panao.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Banca móvil

La banca móvil podría entenderse como la prestación de servicios financieros y bancarios a través de dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes y/o tabletas (Vargas, 2021). Esta tecnología permite a los usuarios realizar una amplia gama de transacciones financieras, que incluyen consultas de saldos, transferencias de fondos, pagos de facturas, depósitos, retiros y acceso a servicios de inversión, todo ello de manera conveniente y segura, sin necesidad de acudir a una sucursal bancaria física (Avendaño, 2014). La banca móvil ha revolucionado la forma en que las personas gestionan sus finanzas, brindando mayor accesibilidad y comodidad, especialmente en regiones donde las sucursales bancarias tradicionales son escasas o distantes (Torres y Marín, 2017).

2.2.1.1. Definición

Para Prior & Santomá (2008 p. 2) la banca móvil es “...un nicho de la banca electrónica (e-banking) en la que los clientes acceden a un amplio abanico de servicios bancarios, tales como instrumentos de ahorro y crédito, vía canales electrónicos.” Es decir, que la banca móvil es un conjunto de servicios financieros y bancarios que se ofrecen a través de dispositivos móviles. Estos servicios permiten a los usuarios realizar transacciones, consultar saldos, pagar facturas y acceder a información financiera de manera remota. En el caso peruano, el BCRP a través de la circular 046- 2010 Reportes sobre canales e instrumentos de pago distintos al dinero en efectivo del Banco Central de Reserva, indica como definición

que “la banca móvil es un canal virtual a través del cual los clientes pueden realizar transacciones utilizando celulares” (BCRP, 2010 p. 3)

2.2.1.2. Características

Para Baabdullah et al. (2019) la banca móvil permite brindar un servicio adecuado, y esta se considera de gran valor para los bancos, ya que posibilita una forma de mejor acercamiento a los clientes; así, se deben identificar los factores importantes que contribuyen a la lealtad y la satisfacción del cliente. Por su parte, Travelsi y Ben (2018) manifestaron que la implementación de la banca móvil permite optimizar la calidad del servicio a través de la ejecución de actividades que incrementan la satisfacción de los usuarios. Manjula (2019) indicó que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con el sistema de banca móvil en la India, ya que estos percibieron una mejora en la calidad del servicio. Cabe indicar que Suhartanto et al. (2020) también determinaron la aceptación de la banca móvil de las empresas financieras islámicas con base en la satisfacción de los clientes. Para el caso del Perú, Mendoza (2020 p. 36) manifestó que:

“Ipsos Apoyo (2019) realizó un estudio para determinar el índice de bancarización de la población de 18 a 70 años del Perú urbano y también abarcó los canales de atención entre otros aspectos. En el estudio, 41% de adultos entre el rango de edad mencionado es cliente de algún banco, caja o financiera del país. Es importante mencionar que para la investigación se tomó una muestra de 1000 hombres y mujeres de 18 a 70 años que son clientes de algún banco, caja o financiera a título personal entre las fechas de abril y mayo del 2018.”

Esto quiere decir que, el Perú está teniendo un crecimiento con respecto a la bancarización digital.

2.2.1.3. Dimensiones

Las dimensiones propuestas son las siguientes:

Servicios Operarios: Los servicios operarios en el contexto de la banca móvil se refieren a las funciones y transacciones que los usuarios pueden llevar a cabo a través de sus dispositivos móviles. Esto incluye actividades como transferencias de dinero, pago de facturas, consulta de saldos y otras transacciones financieras que son facilitadas por aplicaciones o plataformas móviles.

Adopción y Uso: La adopción y uso en el contexto de la banca móvil se refieren a la medida en que las personas abren cuentas de banca móvil y realizan transacciones utilizando esta tecnología. Implica evaluar cuántos usuarios han incorporado la banca móvil en sus prácticas financieras cotidianas y con qué frecuencia la utilizan para llevar a cabo operaciones financieras.

Infraestructura: La infraestructura en el contexto de la banca móvil se refiere a la base tecnológica necesaria para que los servicios de banca móvil sean accesibles y funcionen de manera efectiva. Esto incluye aspectos como la cobertura de redes móviles, la calidad de las conexiones móviles y la disponibilidad de dispositivos móviles compatibles.

Seguridad: La seguridad en la banca móvil es fundamental y se refiere a las medidas implementadas para proteger las transacciones y los datos de los usuarios. Esto incluye la autenticación de usuarios, el cifrado de datos, la detección de fraudes y otras estrategias para garantizar que las operaciones sean seguras y que la información personal y financiera de los usuarios esté protegida.

Costos y Tarifas: Los costos y tarifas en la banca móvil se relacionan con los cargos asociados al uso de los servicios móviles, como comisiones por transacciones, tarifas de mantenimiento de cuentas y cualquier otro costo adicional.

Estos costos pueden afectar la accesibilidad y asequibilidad de la banca móvil para los usuarios, por lo que son un aspecto importante a considerar en la evaluación de esta dimensión.

2.2.2. Inclusión financiera

Se refiere al acceso equitativo y la participación de todos los individuos y comunidades en los servicios financieros, independientemente de su nivel de ingresos, ubicación geográfica, género u otras características socioeconómicas (Raccanello & Guzmán, 2014). Implica garantizar que las personas tengan la oportunidad de abrir cuentas bancarias, obtener préstamos, utilizar servicios de pago y realizar inversiones de manera segura y asequible, lo que les permite mejorar sus vidas, planificar su futuro financiero y contribuir al crecimiento económico de sus comunidades y países. La inclusión financiera es esencial para reducir la pobreza, promover la estabilidad económica y fomentar la igualdad de oportunidades en todo el mundo (Orazi et al., 2019).

2.2.2.1. Definición

Para De Olloqui et al. (2015 p. 2) la inclusión financiera es definida como "... el acceso a servicios financieros (crédito, ahorro, seguros y servicios de pago y transferencias) formales y de calidad, y su uso por parte de hogares y empresas, bajo un marco de estabilidad financiera para el sistema y los usuarios".

2.2.2.2. Características

La inclusión financiera es un concepto de vital importancia en el ámbito económico y social, y se caracteriza por diversas dimensiones clave. En primer lugar, implica que todos los individuos y comunidades tengan igualdad de acceso a los servicios financieros, como cuentas bancarias, préstamos, seguros y servicios de pago. Esto significa eliminar las barreras que impiden a ciertos grupos marginados o desfavorecidos participar plenamente en el sistema financiero (Cull et al., 2014). Otra característica relevante de la inclusión financiera es su capacidad para promover la estabilidad económica y el crecimiento. Cuando las personas

pueden acceder y utilizar servicios financieros de manera efectiva, están mejor preparadas para gestionar sus recursos, planificar para el futuro y enfrentar emergencias financieras. Esto, a su vez, contribuye al desarrollo económico al fomentar el ahorro y la inversión (Zapata, 2014).

Por otro lado, la inclusión financiera también se relaciona con la reducción de la pobreza y la desigualdad. Al brindar a las personas la oportunidad de acumular activos y generar ingresos adicionales, se puede trabajar hacia la reducción de la brecha económica entre diferentes grupos de la sociedad. Además, la inclusión financiera suele estar vinculada a la tecnología, especialmente a través de la banca móvil y las soluciones digitales. Esto permite llegar a poblaciones remotas que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales y facilita la inclusión de personas en entornos rurales o de bajos ingresos (Pérez y Titelman, 2018).

2.2.2.3. Dimensiones

Las dimensiones propuestas de trabajo son las siguientes:

Acceso: Se refiere a la capacidad de los individuos y las comunidades para conectarse y utilizar servicios financieros esenciales, como cuentas bancarias, seguros, préstamos y servicios de pago. Implica eliminar barreras geográficas, económicas y sociales para que todos tengan igualdad de oportunidades en el acceso a estos servicios.

Uso: Se refiere a la frecuencia y la efectividad con la que las personas y las comunidades utilizan los servicios financieros disponibles. No se trata solo de tener acceso a estos servicios, sino de aprovecharlos de manera activa para gestionar sus finanzas, realizar transacciones y mejorar su bienestar económico.

Calidad: Se relaciona con la eficacia y la utilidad de los servicios financieros ofrecidos. Implica evaluar si los servicios son seguros, confiables, accesibles y adecuados para satisfacer

las necesidades financieras de los usuarios. La calidad también se refiere a la transparencia en los productos financieros y a la capacidad de los usuarios para tomar decisiones informadas.

2.2.3. Teoría del Desarrollo Económico Local

La Teoría del Desarrollo Económico Local brinda un enfoque relevante para comprender este trabajo de investigación, ya que permite explorar cómo el acceso a servicios financieros móviles puede estimular la actividad económica de la localidad.

Esta teoría ofrece una lente para examinar cómo la banca móvil amplía el acceso al crédito para emprendimientos locales. Este acceso es importante para el desarrollo económico sostenible, ya que permite que los emprendedores accedan a fondos para iniciar o expandir negocios. Investigar cómo la banca móvil ha democratizado el acceso al crédito en Huancavelica permitiría comprender mejor su impacto en la actividad empresarial local y el crecimiento económico (Alarcón & González, 2018). De esta manera, la disponibilidad de servicios financieros móviles puede dar lugar al surgimiento de aplicaciones y plataformas tecnológicas locales que brinden servicios complementarios, como sistemas de pago móvil, herramientas de gestión financiera y soluciones de comercio electrónico, en palabras de Gottselig (2013 p. 45) estas características resultan en que:

“La telefonía móvil es la tecnología con mayor nivel de adopción en la historia de la humanidad. En efecto, mientras le ha tomado casi 120 años a la telefonía fija alcanzar un billón de usuarios a nivel mundial, ese mismo volumen de usuarios ha sido alcanzado por la telefonía móvil en un lapso menor a dos décadas. En dicho escaso tiempo el tamaño de las redes de telefonía móvil se ha venido duplicando en forma bianual, permitiendo que la penetración de esta tecnología alcance actualmente a más de tres cuartas partes de la población global. Tal es la difusión que ha alcanzado los servicios de telefonía celular que actualmente su cobertura es más vasta que aquella de los servicios de agua, electricidad,

telefonía fija o internet. En tal sentido la base de usuarios de teléfonos móviles se ha venido ampliando en forma constante hacia los usuarios pertenecientes a la base de la pirámide de los países en desarrollo, quienes actualmente constituyen casi las dos terceras partes del total de los suscriptores a nivel mundial.”

Sobre esto, se puede indicar que, la expansión de usuarios de teléfonos móviles en países en desarrollo, que ahora representan casi dos tercios de los suscriptores globales, puede estimular la actividad económica y fomentar el espíritu empresarial en Huancavelica. La Teoría del Desarrollo Económico Local sugiere que la banca móvil puede fortalecer las relaciones comerciales en las comunidades, facilitando transacciones entre empresas locales, promoviendo la colaboración, el intercambio de conocimientos y la creación de redes empresariales (López & Tostes, 2011). Esto podría contribuir a construir una economía más resiliente y dinámica en la región.

El microcrédito es solo un medio para un fin. El verdadero objetivo es la creación de un entorno donde todos tengan la oportunidad de prosperar. La pobreza no es solo la falta de dinero, es la falta de oportunidades, y al proporcionar acceso a pequeños préstamos y recursos, empoderamos a las personas para que construyan sus propias vidas y comunidades (Yunus, 2003). La teoría de los microcréditos representa un enfoque innovador y transformador para combatir la pobreza y fomentar el desarrollo económico en comunidades marginadas. Esto se alinea perfectamente con la importancia de la banca móvil como herramienta para la inclusión financiera, permite a las personas que tradicionalmente no tienen acceso a servicios bancarios formales obtener créditos, realizar transacciones y gestionar sus ahorros de manera eficiente. La banca móvil no solo facilita el acceso a servicios financieros, sino que también empodera a las personas para que sean protagonistas de su propio desarrollo. Al igual que el microcrédito, que busca romper las barreras que enfrentan los emprendedores de bajos recursos, la banca móvil puede ser un catalizador para el emprendimiento social.

2.2.4. Teoría de la Demanda en función a la demanda de servicios financieros, créditos hipotecarios y las cuentas de depósito

La investigación aborda la inclusión financiera desde la teoría de la demanda, donde el uso de servicios financieros depende tanto de factores cuantitativos (como ingreso, tasa de interés) como cualitativos (hábitos, cultura, educación y percepciones). La demanda se entiende como la disposición de las personas a utilizar estos servicios según el nivel de satisfacción que les proporcionan y su capacidad para acceder a ellos.

Primero se observó, que la demanda de servicios financieros está conformada principalmente por los créditos hipotecarios y las cuentas de depósitos de los hogares, ya que éstos son servicios financieros, que la mayoría demandan para acumular o generar capital, dinamizando así la economía, así tenemos que:

$$D_{SF} = CH, CD$$

Donde:

D_{SF} = Demanda de servicios financieros

CH = Créditos Hipotecarios

CD = Cuentas de depósitos

La demanda de crédito hipotecario, según la literatura económica, depende principalmente del ingreso real promedio, la tasa de interés y el uso de la vivienda como colateral. Estos factores determinan la capacidad de los hogares para financiar la compra, mejora o construcción de viviendas.

$$CH = f(i_{ch}, Y_h, C)$$

Donde:

i_{ch} = Tasa de interés de créditos hipotecarios.

Y_h = Ingreso del hogar

C = Colateral

Asimismo, es importante analizar el tipo de mercado al que se hace referencia, Céspedes y Orrego (2014), estudiaron la competencia de intermediarios financieros en el Perú y demostraron que en la industria bancaria desde enero de 2001 hasta diciembre de 2013 presenta una competencia monopolística como estructura de mercado; debido a que en los últimos años la competencia en la industria bancaria en el Perú habría crecido ligeramente. En el análisis transaccional, se asume que la tasa de interés para créditos hipotecarios y cuentas de depósitos es constante e igual para todos los hogares, ya que, en un mercado de competencia monopolística, no se puede especificar una tasa particular para cada hogar. Esto ha llevado al desarrollo de un modelo para la investigación:

$$D_{SF}=CH, CD$$

$$CD=f(Y_h)$$

$$CH=f(Y_h, C)$$

Donde:

D_{SF} = Demanda de servicios financieros.

CH = Créditos hipotecarios.

CD = Cuentas de depósitos.

Y_h = Ingreso del hogar.

C = Colateral

Para el presente trabajo de investigación la demanda de servicios financieros es una variable proxy de la inclusión financiera tomada desde punto de vista de uso de servicios financieros. Como el análisis de los servicios financieros crédito hipotecario y cuentas de depósitos tienen un diferente comportamiento se analizó por separado. Así mismo, la variable colateral estará representada por la propiedad de la vivienda.

2.3. Definición de términos

2.3.1. Servicios financieros

Los servicios financieros se constituyen en una amplia gama de actividades y productos que facilitan la gestión, el intercambio y la protección del dinero y los activos (García, 2014). Éstos son importantes para el funcionamiento y dinamismo de la economía y son brindados por una variedad de instituciones financieras, incluidos bancos, cooperativas de crédito, seguros, fondos de inversión, entre otros (Castelló, 2007). A continuación, se detallarán algunos de los más relevantes servicios financieros existentes en la literatura científica:

2.3.1.1. Banca tradicional

Los bancos brindan a sus usuarios e interesados una variedad de servicios financieros como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, préstamos, hipotecas, tarjetas de débito y crédito, así como servicios de banca en línea (Rentería et al., 2021).

2.3.1.2. Inversiones

Los servicios financieros incluyen también productos y servicios diseñados para brindar soporte a las personas y empresas para invertir sus fondos. Esto puede incluir la compra y venta de acciones, bonos, fondos mutuos, fondos en bolsa, así como servicios de asesoramiento financiero y gestión de carteras (Ketelhöhn, 2004).

2.3.1.3. Seguros

Las compañías de seguros brindan una variedad de productos para proteger a los individuos, familias y empresas contra los riesgos financieros. Estos productos suelen ser: seguros de vida, seguros de salud, seguros de automóviles, seguros de propiedad, seguros comerciales, entre otros (Ordóñez, 2012).

2.3.1.4. Planificación financiera

Los asesores planificadores financieros ayudan a los individuos, familias y empresas a crear planes personalizados para lograr objetivos específicos, como la jubilación, la educación de los hijos, la compra de una casa o la expansión de un negocio. Estos servicios pueden incluir análisis de flujo de efectivo, gestión de riesgos, planificación patrimonial, entre otros (Cibrán et al., 2013).

2.3.1.5. Servicios de pago

Con el avance de la ciencia y tecnología, han surgido nuevos servicios financieros que facilitan los pagos y las transferencias de dinero en todo nivel. Estos incluyen: billeteras electrónicas, pagos móviles, criptomonedas, pagos en línea, etc (Zunzunegui, 2018).

2.3.1.6. Préstamos y financiamiento

Las instituciones financieras dan préstamos y líneas de crédito para los individuos y las empresas que necesitan financiamiento para diversos fines, como la compra de una casa, un automóvil, estudios, capital de trabajo, entre otros (Pesca, 2017).

2.3.1.7. Gestión de riesgos

Las empresas financieras ofrecen servicios de gestión de riesgos para ayudar a los individuos ya las empresas a identificar, evaluar y mitigar los riesgos financieros y operativos. Esto puede incluir seguros contra riesgos específicos, riesgo de crédito, el riesgo de mercado y el riesgo operativo (Rodríguez et al., 2013).

2.3.2. Productos financieros

Los productos financieros son instrumentos que ayudan a las personas, empresas y entidades financieras a gestionar, invertir y proteger sus activos. Estos productos son ofrecidos por las instituciones financieras, como bancos, compañías de seguros, corredores de bolsa, fondos de inversión, etc (Rodríguez y Rodríguez, 2016). Aquí los principales:

2.3.2.1. Cuentas de ahorro y cuentas corrientes

Estas son las formas más básicas de productos financieros ofrecidos por los bancos. Las cuentas de ahorro ofrecen un interés sobre los fondos depositados, mientras que las cuentas corrientes permiten a los titulares realizar transacciones de manera regular, como retiros y depósitos (Cardona & Velandia, 2022).

2.3.2.2. Certificados de depósito (CDs)

Son productos que ofrecen tasas de interés más altas que las cuentas de ahorro a cambio de mantener los fondos depositados durante un período de tiempo especificado. Los CDs suelen tener vencimientos que van desde unos pocos meses hasta varios años (Cremades, 1975).

2.3.2.3. Tarjetas de crédito y débito

Estos productos permiten a los titulares realizar transacciones de compra y pago de bienes y servicios. Las tarjetas de crédito permiten realizar compras con un límite de crédito predeterminado, mientras que las tarjetas de débito están vinculadas a una cuenta bancaria y deducen los fondos directamente de esa cuenta (Flores et al., 2015).

2.3.2.4. Préstamos personales y comerciales

Son productos que proporcionan fondos a los prestatarios con la obligación de devolver el capital más intereses en un período de tiempo. Los préstamos pueden ser para uso personal o para uso comercial (Cordero et al., 2019).

2.3.2.5. Hipotecas

Son préstamos de gran cuantía empleados para comprar propiedades inmobiliarias. La propiedad adquirida se utiliza como una garantía para el préstamo y, si el prestatario no puede pagar, el prestamista puede ejecutar la hipoteca y tomar posesión de la propiedad en base a las normas vigentes (Sánchez, 2016).

2.3.2.6. Fondos de inversión

Estos productos permiten a los inversores combinar sus fondos con otros inversores para invertir en una cartera más diversificada de activos, como acciones, bonos, bienes raíces y otros. Los fondos de inversión pueden ser gestionados por gestores de fondos o seguir índices específicos (Camino, 1993).

2.3.2.7. Seguros de vida y seguros generales

Son productos diseñados para proteger a personas y empresas contra riesgos financieros específicos. Los seguros de vida proporcionan beneficios en caso de fallecimiento del asegurado, mientras que los seguros generales ofrecen cobertura para una variedad de riesgos, como salud, propiedad, responsabilidad civil, entre otros (Saud y Villena, 2019).

2.3.2.8. Productos de inversión alternativa

Estos productos incluyen una variedad de opciones de inversión fuera de los mercados tradicionales de acciones y bonos, como bienes raíces, materias primas, fondos de cobertura y criptomonedas (Hernández, 2006).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La relación existente entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera en la región Huancavelica: año 2019-2021 es significativa.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de acceso en la región Huancavelica: año 2019-2021 es significativa.
- La relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de uso en la región Huancavelica: año 2019-2021 es significativa.
- La relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de calidad en la región Huancavelica: año 2019-2021 es significativa.

2.5. Definición de variables

V1. Acceso a la banca móvil: El acceso a la banca móvil se define como la capacidad de la población de una región o comunidad para utilizar de manera efectiva los servicios financieros ofrecidos a través de dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes y tabletas, con el fin de llevar a cabo transacciones y gestionar sus asuntos financieros de manera remota y conveniente.

V2. Inclusión financiera: Es el proceso mediante el cual se facilita y promueve el acceso equitativo y efectivo a una amplia gama de servicios financieros y productos, incluyendo cuentas de ahorro, préstamos, seguros, pagos y servicios de inversión, por parte de todas las personas, sin discriminación por motivos de género, edad, nivel de ingresos, ubicación geográfica u otra característica socioeconómica. La inclusión financiera implica no solo el acceso a estos servicios, sino también su uso activo y seguro para satisfacer las necesidades financieras y contribuir al bienestar económico de los individuos y las comunidades.

2.6. Variables:

a) Variable independiente

X= Acceso a la banca móvil

b) Variable dependiente

Y= Inclusión financiera

2.7. Operacionalización de variables:

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
VI: Acceso a la banca móvil	Se refiere al acceso de un conjunto de servicios financieros y bancarios que se ofrecen a través de dispositivos móviles (Prior y Santomá, 2008)	Servicios operarios	1,2,3,4
		Adopción y uso	5,6,7,8
		Infraestructura	9,10,11,12
		Seguridad	12,13,15,16
		Costos y tarifas	17,18,19,20
VD: Inclusión financiera	Es el acceso a servicios financieros (crédito, ahorro, seguros y servicios de pago y transferencias) formales y de calidad, y su uso por parte de hogares y empresas, bajo un marco de estabilidad financiera para el sistema y los usuarios (De Olloqui et al., 2015).	Acceso	21,22,23,24
		Uso	25,25,27,28
		Calidad	29,30,31,32

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. Ámbito temporal y espacial

El trabajo de investigación se desarrolló con información primaria e información secundaria acondicionadas a los años 2019 al 2021.

3.2. Tipo de investigación

Esta tesis fue de tipo básica, ésta para Murillo (2008) se caracteriza porque busca ampliar la comprensión de conceptos y teorías, explorar relaciones causales, y desarrollar modelos y marcos conceptuales.

3.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación empleado fue el correlacional. Este nivel, según Hernández et. al (2014 p. 93) “...tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”.

3.4. Método de investigación

El método de investigación es cuantitativo por su capacidad para proporcionar datos medibles y generalizables, lo que permite establecer relaciones y patrones entre variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014 p.27), “la investigación cuantitativa es un enfoque que se centra en la recolección y análisis de datos numéricos, permitiendo realizar inferencias estadísticas y validar hipótesis”.

3.5. Diseño de investigación

El diseño de este proyecto de investigación fue no experimental. De igual manera, se realizaron observaciones de forma descriptiva para conocer la magnitud de las variables en estudio.

3.6. Población, muestra y muestreo

3.6.1. Población

La población según Arias (2016 p. 81) es “...un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.” Bajo este parámetro, la población estuvo constituida por todos los habitantes de la región Huancavelica, los cuales según el INEI (2017) son 347.639 individuos.

3.6.2. Muestra

La muestra para Portillo y Roque (2003 p. 47) “...es un subconjunto de las unidades de observaciones comprendidas en un marco, que es representativa de ésta, y que se somete a la observación riguroso, con el propósito obtener información o apreciaciones válidas también para la población”. De esta manera, la muestra estuvo constituida por las unidades 136.975 habitantes.

3.6.3. Muestreo

Para la presente investigación se empleó un muestreo simple por accesibilidad, éste para Abasacal y Grande (2005 p. 70) “... es un proceso de azar y las unidades que componen la muestra se seleccionan aleatoriamente. En este sentido, se trabajó con población accesible 380 personas (al 95% de confiabilidad) de la provincia, pertenecientes a instituciones públicas como privadas.

Tabla 2 Muestra de trabajo según provincia.

Provincias de la región Huancavelica	N° de encuestados	Condición	
		F	M
Acobamba	42	20	22
Angaraes	53	30	23
Castrovirreyna	16	7	9
Churcampa	35	15	20
Huancavelica	126	60	66
Huaytará	20	12	8
Tayacaja	88	40	48
TOTAL	380	184	196

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas:** Encuesta
- **Instrumentos:** Cuestionario

3.8. Técnicas de procesamiento de análisis de datos

Según Abanto (2016) una técnica de procesamiento y análisis de datos, es el medio que permite la recolección de información; en este sentido, esta tesis utilizó un

cuestionario el cual fue validado siguiendo las recomendaciones de Sánchez & Reyes (2006) mediante un Juicio de Expertos. En este sentido, los jueces que validaron este instrumento fueron:

Juez 1, Khaterine Paitan Pari, Economista graduada de la Universidad Nacional de Huancavelica. Magister en Ciencias Empresariales con mención en Gestión Pública por la Universidad Nacional de Huancavelica. Su interés académico se centra en las investigaciones relacionadas a la economía regional, la banca móvil y las nuevas tecnologías en finanzas.

Juez 2, Lizeth N. Jurado Lizana, Economista graduada de la Universidad Nacional de Huancavelica. Magister en Ciencias Empresariales con mención en Gestión Pública por la Universidad Nacional Huancavelica. Su interés académico se centra en las investigaciones relacionadas al desarrollo económico y social en la región de Huancavelica.

Juez 3, Klinger J. Pérez Rashuamán, Licenciado en Administración graduado de la Universidad Nacional de Huancavelica, Master en Ciencias Económicas con mención en Contabilidad y Finanzas por la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Su interés académico se centra en las investigaciones relacionadas a los comportamientos financieros a nivel regional.

Se indica que, a estos jueces expertos, se les entregó la matriz de la presente tesis, la tabla de operacional de variables y una ficha de validación. El juicio dictaminó sobre la base de los indicadores académicos, luego de ello fue empleado el Coeficiente de Aiken (Escurra, 1988) para garantizar la validez del contenido trabajado. Así, el resultado de dicha determinación fue:

Tabla 3 Validez de instrumento

N°	Cuestionario	
	Indicador	Ponderación
1	Juez a	0.82
2	Juez b	0.84
3	Juez c	0.96

El coeficiente de Aiken se utiliza para medir la validez de contenido a partir de las puntuaciones de varios jueces. Se calcula con la siguiente fórmula:

$$= \frac{(S - S_{min})}{(S_{max} - S_{min})}$$

Donde:

- S es la suma de las puntuaciones dadas por los jueces.
- S_{min} es el puntaje mínimo posible (en este caso, si todos los jueces dieran la puntuación mínima, que es 0).
- S_{max} el puntaje máximo posible (en este caso, si todos los jueces dieran la puntuación máxima, que es 1).

Paso 1: Calcular S

Sumamos las puntuaciones de los jueces:

$$S = 0.82 + 0.84 + 0.96 = 2.62$$

Paso 2: Definir S_{min} y S_{max}

- $S_{min} = 0$ (Si todos los jueces dan 0).
- $S_{min} = 3$ (Si todos los jueces dan 1).

Paso 3: Calcular C

Ahora se sustituyó los valores en la fórmula:

$$C = \frac{(2.62 - 0)}{(3 - 0)} = \frac{2.62}{3} \approx 0.8733$$

El coeficiente de Aiken es aproximadamente 0.87, lo que indica un alto nivel de acuerdo entre los jueces respecto a la validez del contenido del instrumento de investigación.

3.8.1. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del cuestionario se hizo siguiendo las recomendaciones de Pallares et al. (2016) bajo el test-retest. Esta actividad se hizo con la participación de 15 personas y el periodo de trabajo fue de 14 días aproximadamente. De igual manera, una vez obtenidos los resultados, se vio por conveniente realizar la confiabilidad de la prueba mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach (Hernández et al. (2018), obteniendo el valor de 0,78 (anexo 5) lo cual nos indica que este cuestionario posee una confiabilidad alta.

CAPITULO IV

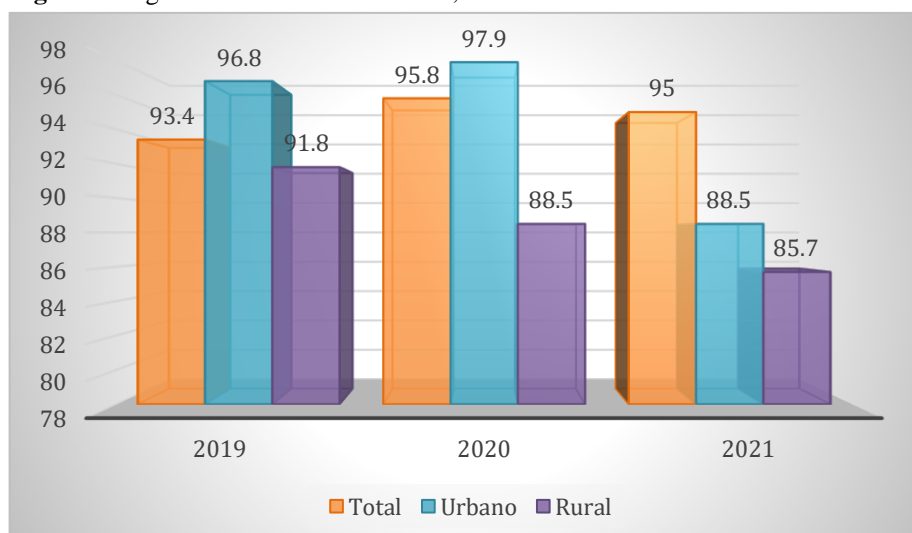
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de datos

4.1.1. Contexto de acceso tecnológico en el Perú (2019-2021)

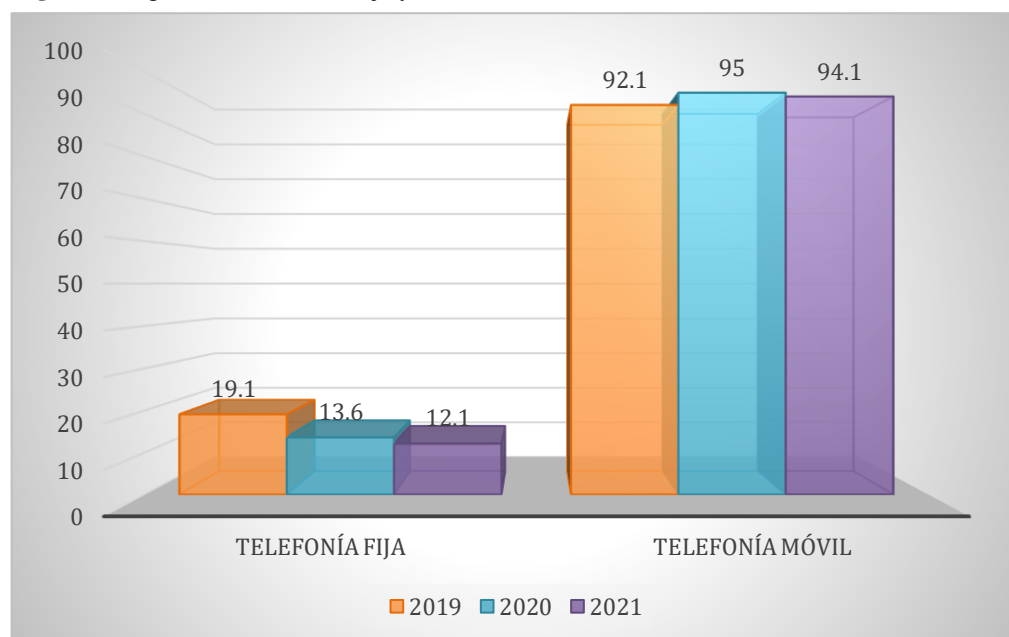
Según los datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) del INEI (2022) correspondientes al año 2021, se revela que el 95,0% de los hogares a nivel nacional tienen acceso a al menos una de las siguientes tecnologías: telefonía fija, móvil, Internet o televisión por cable.

Figura 1 Hogares con acceso a TIC-Perú, 2019-2021



En las zonas urbanas, este porcentaje asciende a 97,5%, mientras que en las áreas rurales se sitúa en un 85,7%, lo que indica una diferencia de 11,8 puntos porcentuales a favor de los hogares urbanos (Figura 1). Asimismo, un punto relevante es que, la utilización de la telefonía fija está en constante declive, siendo utilizada solamente por el 12,1% de los hogares, en comparación con el 13,6% registrado en el año 2020, lo que representa una disminución de 1,5 puntos porcentuales (Figura 2).

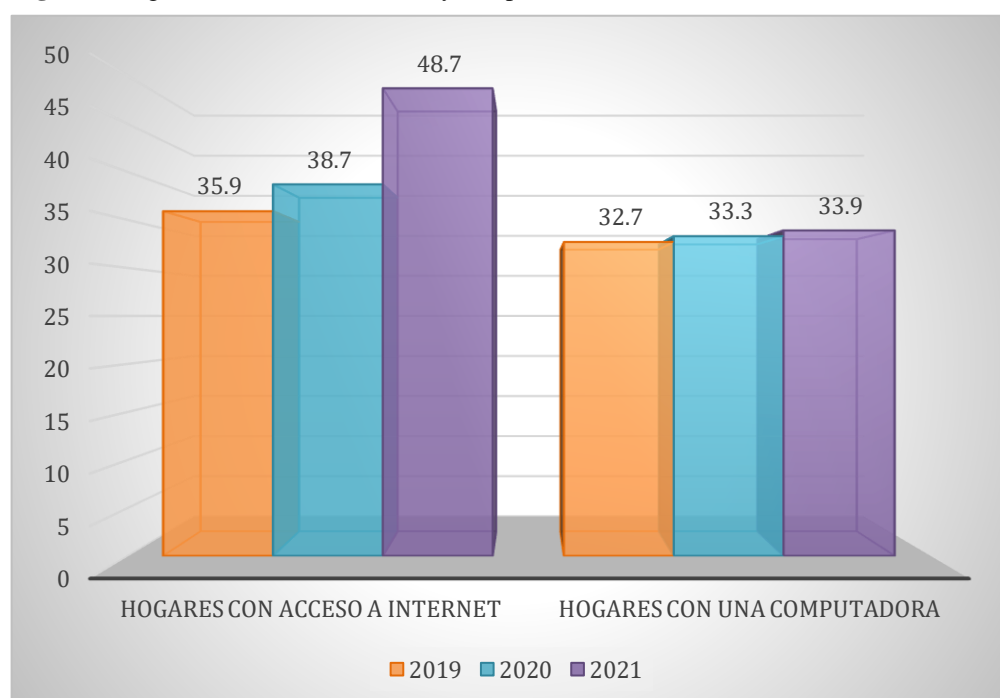
Figura 2 Hogares con telefonía fija y móvil, 2019-2021



Además, con respecto al año 2019, esta cifra ha decrecido en un 7,0 punto porcentual. Por otro lado, el acceso a la telefonía móvil ha experimentado un incremento de 2,0 puntos porcentuales durante el período comprendido entre 2019 y 2021, hecho que es de interés para la presente investigación. Así, también se indica que, en el año 2021, el acceso a Internet alcanzó al 48,7% de los hogares, lo que representa un aumento de 10,0 puntos porcentuales en comparación con el año 2020, y un crecimiento de 12,8 puntos porcentuales con respecto al año 2019. Por otro lado, se observó un menor acceso a las computadoras, con un 33,9% de los hogares equipados con al menos una, lo que indica que las computadoras ya no son el dispositivo principal para acceder a Internet, dado que el porcentaje de hogares con al menos una computadora es

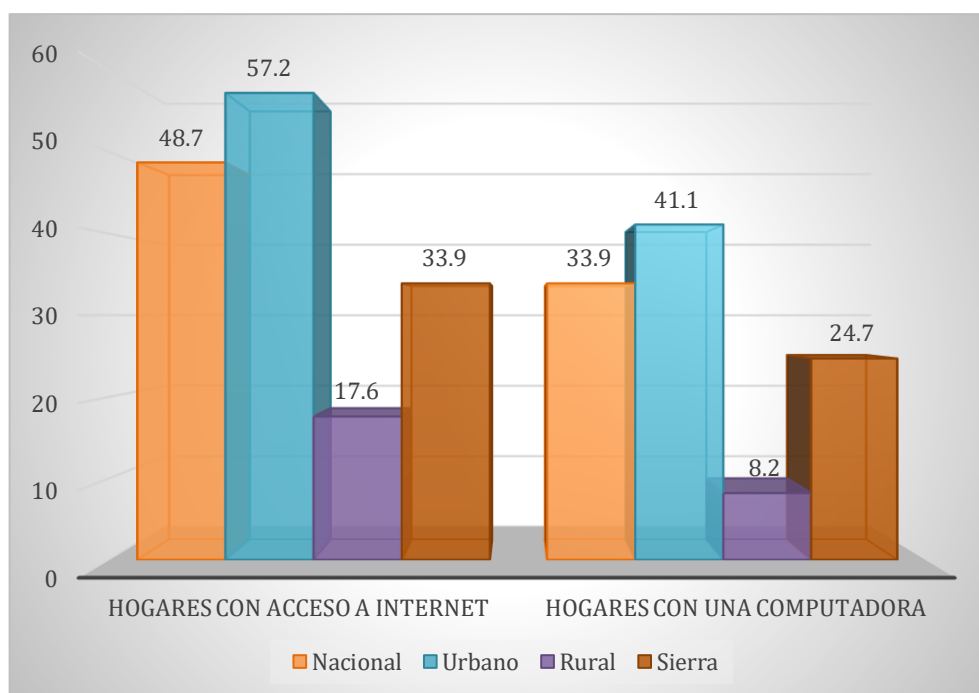
inferior al porcentaje de hogares con acceso a Internet. Por otro lado, en el año 2021, el acceso a Internet se registró en el 48,7% de los hogares, lo que representa un aumento del 10,0% en comparación con el año anterior, y un incremento del 12,8% en comparación con el año 2019. Por otro lado, se evidenció un menor acceso a las computadoras en los hogares, con un 33,9% de estos equipados con al menos una, lo que sugiere que las computadoras ya no son el principal medio de acceso a Internet. Esto se refleja en que el porcentaje de hogares con al menos una computadora es inferior al porcentaje de hogares con acceso a Internet (Figura 3).

Figura 3 Hogares con acceso a internet y computadora, 2019-2021



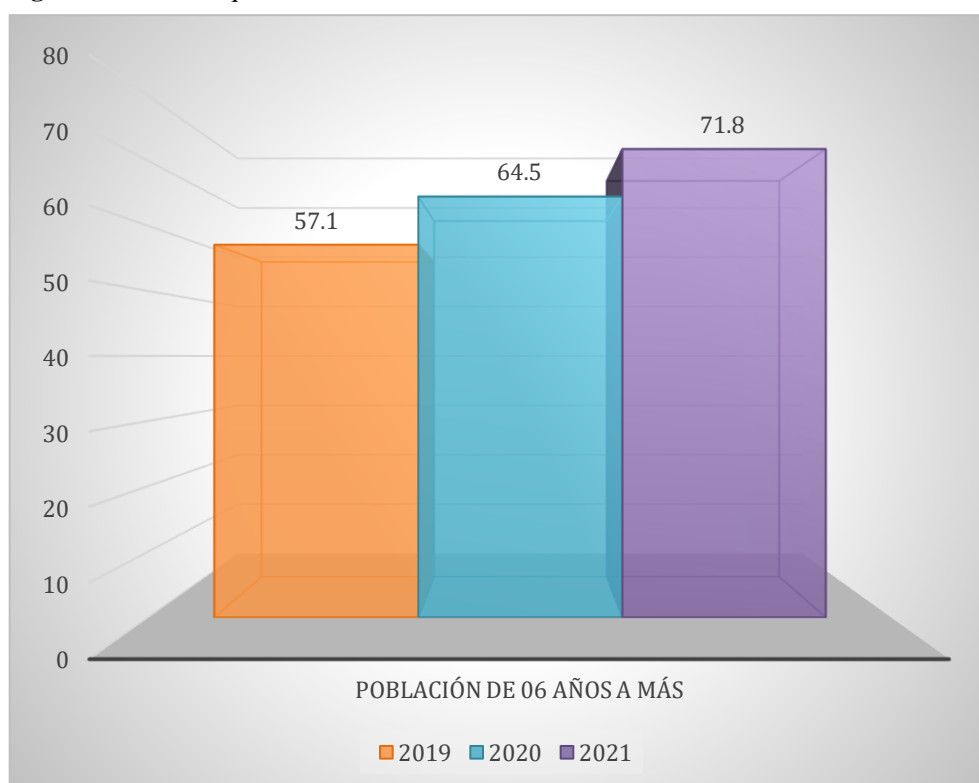
Por otra parte, Se calcula que el 57,2% de los hogares en áreas urbanas tenían acceso a Internet en el hogar, mientras que en los hogares de áreas rurales esta cifra se redujo al 17,6%. La diferencia entre áreas urbanas y rurales fue de 39,6 puntos porcentuales. Una situación similar se observa en relación a los hogares con al menos una computadora: en áreas urbanas, se estima que el 41,1% de los hogares tienen al menos una computadora, mientras que en áreas rurales esta cifra es del 8,2%, lo que resulta en una brecha de 32,9 puntos porcentuales (Figura 4).

Figura 4 Hogares con acceso a internet y computadora, según geografía, 2021



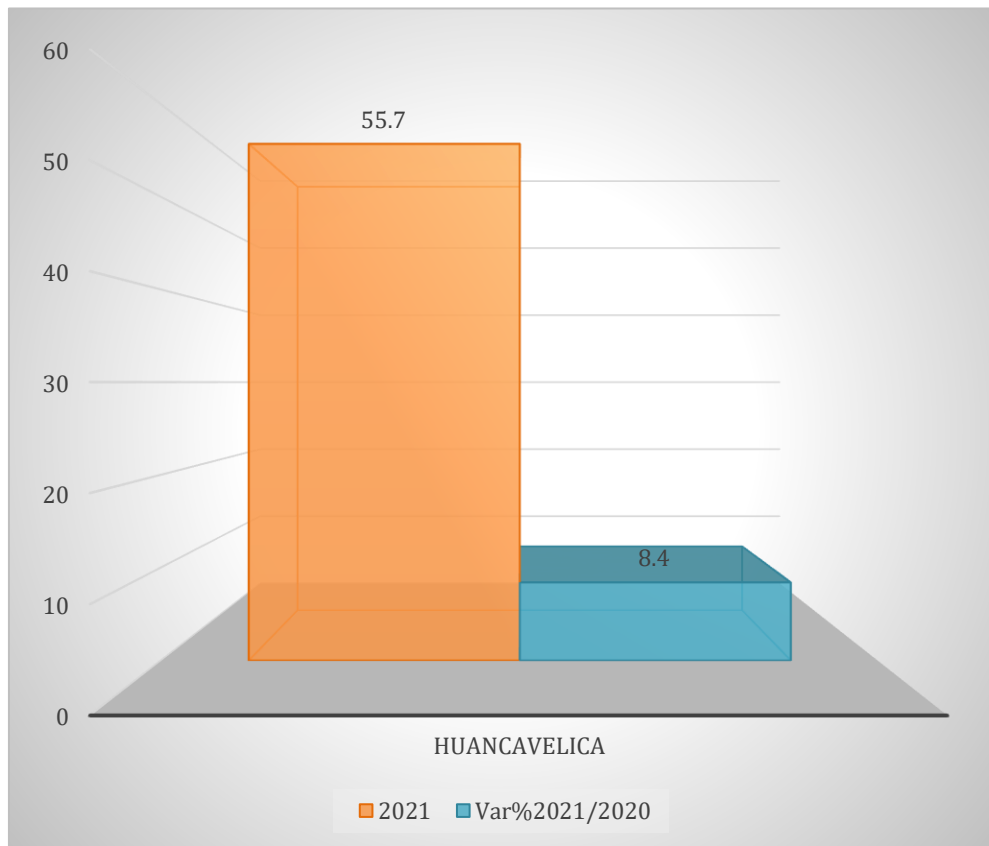
Se estima que, en el año 2021, el 71,8% de la población de 6 años y más del país tenía acceso a Internet. En comparación con el año 2020, el primer año de la pandemia, este porcentaje aumentó en 7,3 puntos porcentuales. En relación al año 2019, en el cual el acceso a Internet era del 57,1%, se registró un incremento de 14,7 puntos porcentuales. Es importante destacar que durante este período de tiempo se observa un proceso de aceleración debido al COVID-19, lo que pone de manifiesto el papel crucial de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e Internet en el mantenimiento de la continuidad de diversas actividades, como la economía, la educación, el empleo, el comercio y el entretenimiento, entre otros (Figura 5).

Figura 5 Población que hace uso de internet, 2019-2021



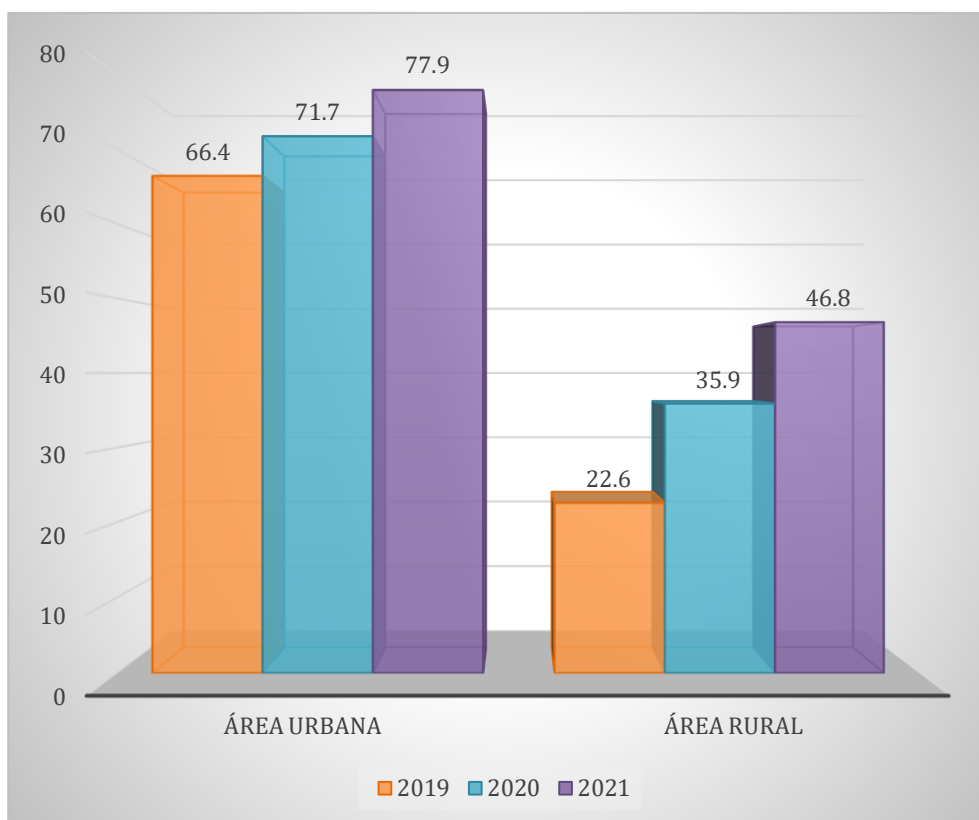
A nivel nacional, en el año 2021, se estima que el 71,8% de la población de 6 años y más está conectada a Internet, lo que implica que el 28,2% de la población no hace uso de esta tecnología. En este contexto, se observa que ciertos departamentos como La Provincia Constitucional del Callao (84,1%), Lima Metropolitana (84,1%), Ica (80,2%), Arequipa (79,9%), Moquegua (78,2%), Tacna (78,0%), La Libertad (76,3%), Madre de Dios (75,3%), Lima (74,3%), Tumbes (73,4%) y Piura (72,0%) presentan porcentajes de acceso a Internet por encima del promedio nacional, mientras que otros se sitúan por debajo, siendo Cusco (53,1%) y Loreto (45,4%) los departamentos con los niveles más bajos de acceso a Internet. Comparando con los datos del año 2020, se observa un incremento significativo, especialmente en departamentos como Ayacucho, Apurímac, San Martín, Cusco, Puno y Madre de Dios, donde el acceso a Internet creció en 16,5, 16,5, 13,8, 13,5, 11,9 y 11,5 puntos porcentuales, respectivamente (Figura 6).

Figura 6 Población que hace uso de internet, Huancavelica, 2019-2021



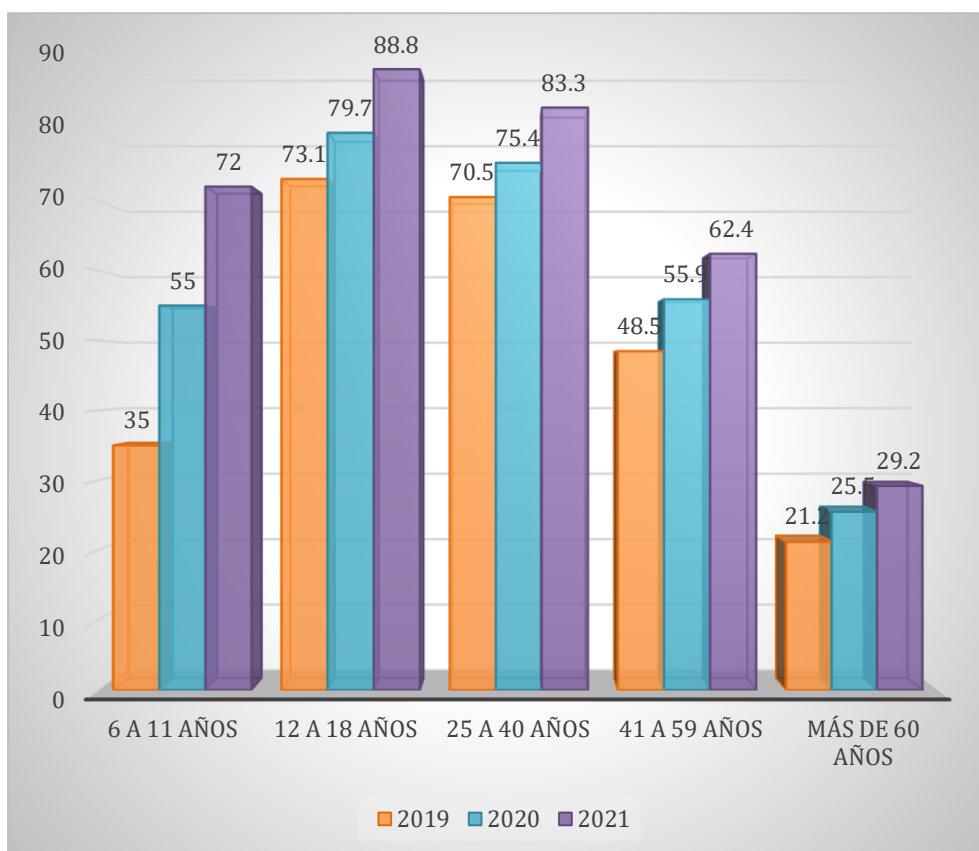
En el año 2021, se observa que el uso y acceso a Internet es mayor en la población del área urbana, con un 77,9%, en comparación con aquellos que residen en el área rural, que alcanza el 46,8%. Respecto al año 2020, se registró un incremento en el uso de Internet en el área urbana de 6,2 puntos porcentuales y en el área rural de 10,9 puntos porcentuales. En relación al año 2019, los residentes del área urbana tenían casi tres veces más probabilidades de tener acceso a Internet que los residentes del área rural. A pesar de que la brecha se ha reducido, todavía persiste (Figura 7).

Figura 7 Población que hace uso de internet, 2019-2021



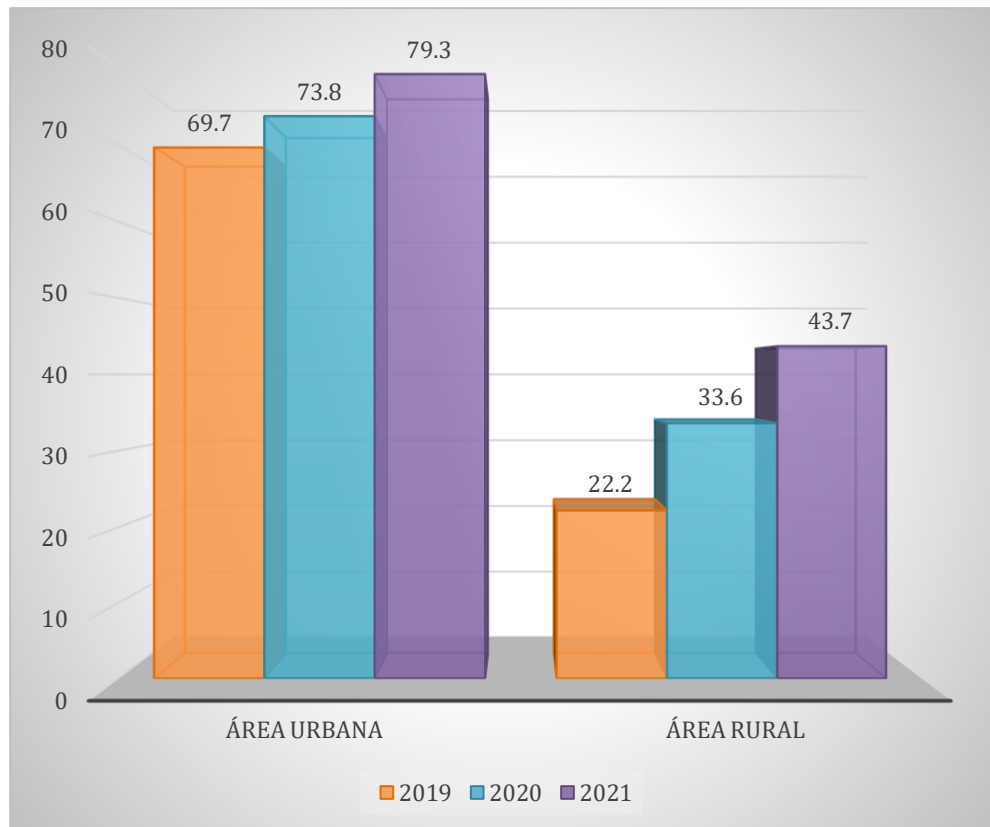
Por otro lado, los jóvenes muestran una mayor predisposición hacia la conectividad en comparación con otros grupos etarios. En el año objeto de análisis, se observa que el 90,7% de los jóvenes de 19 a 24 años accedían en mayor proporción a Internet, en contraste con los porcentajes registrados en los demás grupos de edad: el 88,8% de aquellos de 12 a 18 años, el 82,3% de los adultos de 25 a 40 años, el 72,5% de los niños de 6 a 11 años, el 62,4% de los adultos de 41 a 59 años y el 29,2% de las personas de 60 años en adelante (Figura 8).

Figura 8 Edad que hace uso de internet, 2019-2021



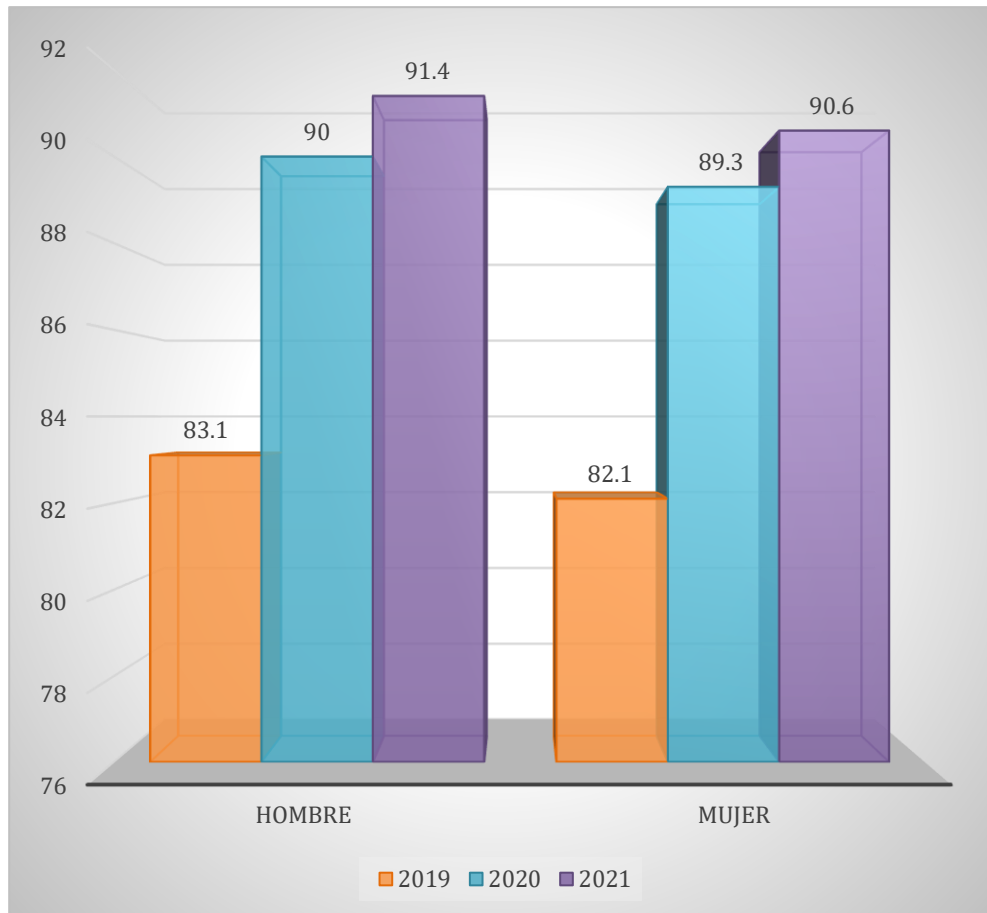
La tasa de conectividad de la población ocupada de 14 años y más se estimó en un 71,2% en el año 2021. Comparado con el año 2020, este porcentaje aumentó en 7,5 puntos porcentuales, lo que sugiere un crecimiento significativo en el acceso a Internet entre la población ocupada en el último año. Además, se observa una diferencia en la conectividad entre las áreas urbanas y rurales: la conectividad de la población ocupada en el área urbana alcanzó el 79,3%, mientras que en el área rural fue significativamente menor, situándose en un 43,7%. Esto indica una brecha digital entre las zonas urbanas y rurales en términos de acceso a Internet para la población ocupada (Figura 9).

Figura 9 Población de 14 años a más que usa internet, 2019-2021



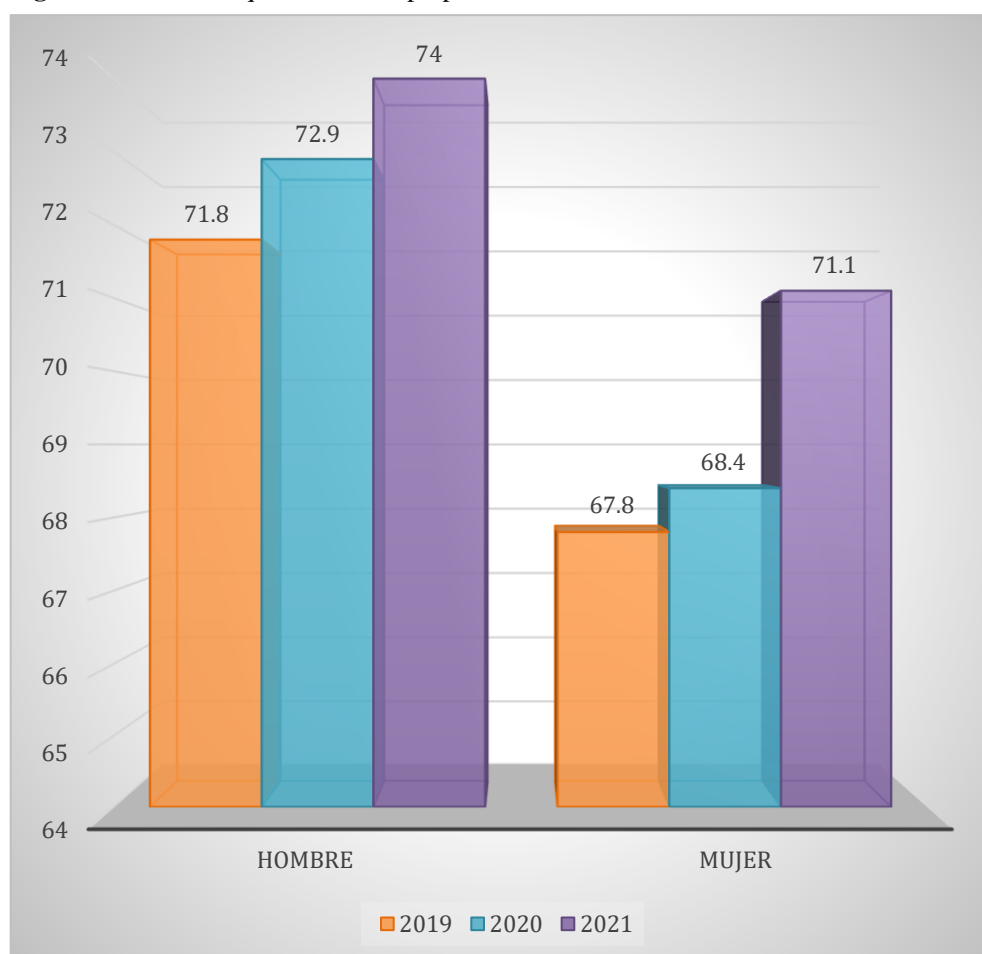
El constante avance de la tecnología digital ha posibilitado que en la actualidad se pueda acceder a través de una variedad de dispositivos. De esta manera, el 88,4% de los usuarios accede desde su teléfono celular, el 13,0% desde una computadora y el 14,9% desde una laptop, entre otros dispositivos disponibles. Asimismo, los teléfonos móviles o celulares han ganado un papel predominante como medio de comunicación entre la población, y cada vez más personas acceden a Internet desde sus dispositivos móviles para llevar a cabo diversas actividades. Según los datos del año 2021, el 91,0% de la población utiliza teléfono celular o móvil, siendo el uso extendido al 91,4% entre los hombres y al 90,6% entre las mujeres. (Figura 10).

Figura 10 Población que usa celular, 2019-2021



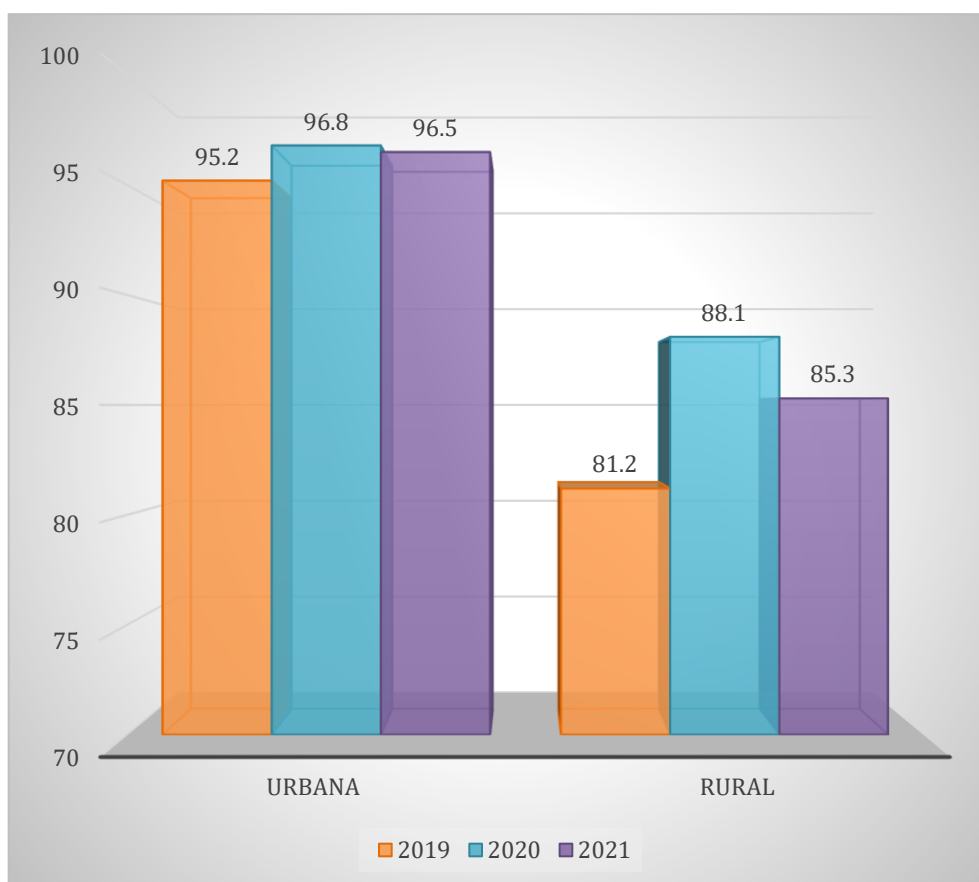
La importancia de este indicador está vinculada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 5), cuyo indicador es la *Proporción de personas que son propietarias de un teléfono móvil*. Esto se debe a que la posesión de un teléfono móvil permite monitorear la igualdad de género, ya que los dispositivos móviles son de uso personal y, al ser de propiedad individual y no compartida, proporcionan a las mujeres un nivel de independencia y autonomía. En el año 2021, el 72,6% de la población del país utilizaba un teléfono móvil propio. Entre las mujeres, el 71,1% utiliza teléfonos móviles propios, mientras que, en el caso de los hombres, esta cifra asciende al 74,0% (Figura 11).

Figura 11 Población que usa celular propio, 2019-2021



Por otro parte, El acceso a la telefonía móvil ha experimentado un significativo aumento durante el período examinado. En el año 2021, a nivel nacional, el 94,1% de los hogares cuentan con acceso a la telefonía móvil, alcanzando el 96,5% en el área urbana y el 85,3% en el área rural. En comparación con el año 2020, se observa una ligera disminución del 0,9 punto porcentual en los hogares con telefonía móvil a nivel nacional, del 0,3 punto porcentual en el área urbana y de los 2,8 puntos porcentuales en el área rural. En contraste, con respecto al año 2019, se registró un aumento en la posesión de telefonía móvil en los hogares, con un incremento de 2,0 puntos porcentuales a nivel nacional, 1,3 puntos porcentuales en el área urbana y 4,1 puntos porcentuales en el área rural (Figura 12).

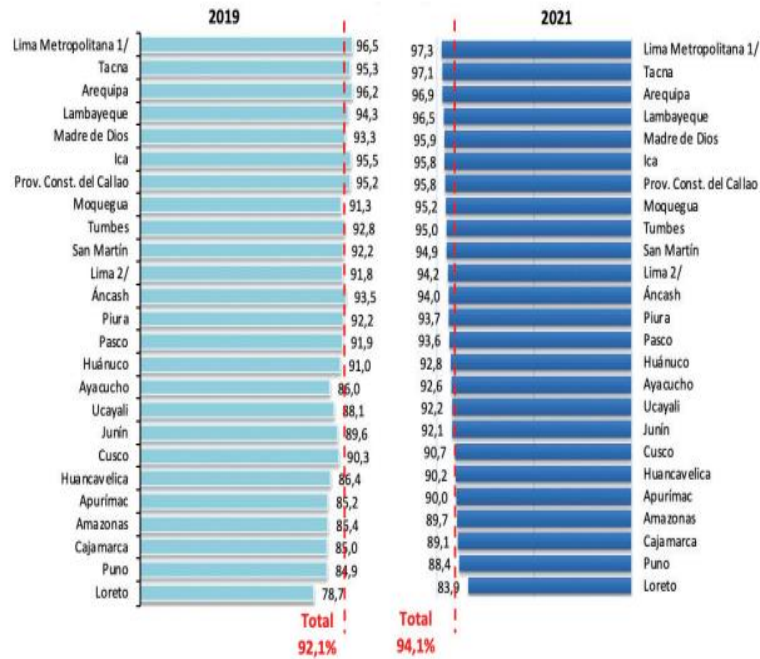
Figura 12 Hogares con telefonía móvil, según residencia, 2019-2021



Los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) correspondientes al año 2021 revelaron que los hogares que poseen telefonía móvil en las regiones de Lima (94,2%), San Martín (94,9%), Tumbes (95,0%), Moquegua (95,2%), la Provincia Constitucional del Callao e Ica (95,8% en cada caso), Madre de Dios (95,9%), Lambayeque (96,5%), Arequipa (96,9%), Tacna (97,1%) y Lima Metropolitana (97,3%) muestran porcentajes superiores al promedio nacional (94,1%). Por otro lado, aquellos hogares con menores tasas de posesión se encontraban en Loreto (83,9%) y Puno (88,4%), entre las principales regiones (Figura 13). Asimismo, los hogares con un acceso más amplio a Internet, que superan el 50% de cobertura, se localizan en La Libertad (51,9%), Ica (58,4%), Moquegua (58,6%), la Provincia Constitucional del Callao (60,1%), Tacna (60,6%), Arequipa (66,3%) y Lima Metropolitana (67,2%). Por otro lado, los niveles más bajos de acceso se observan en los

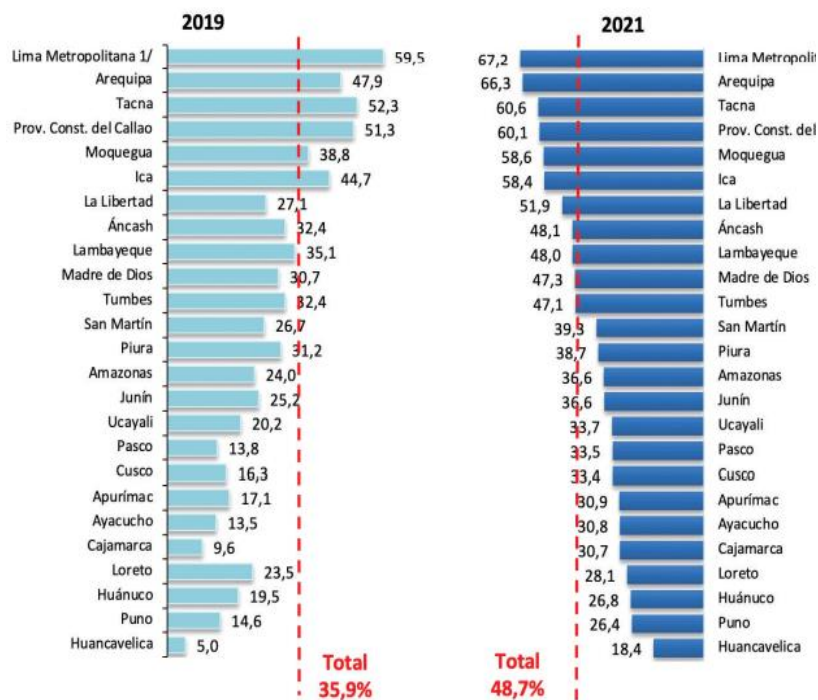
hogares de Huancavelica (18,4%), Puno (26,4%), Huánuco (26,8%) y Loreto (28,1%) (Figura 14).

Figura 13 Hogares con telefonía móvil, según departamento, 2019-2021



Nota. INEI (2022, p.41)

Figura 14 Hogares con acceso a internet, según departamento, 2019-2021



Nota. INEI (2022, p.41)

En el año 2021, los datos disponibles indicaron que una parte significativa de la población llevó a cabo diversas actividades básicas relacionadas con la informática: el 96,4% de la población de 15 años en adelante realizó acciones como copiar o mover archivos o carpetas, el 95,7% utilizaba herramientas de copiar o pegar para duplicar o trasladar información dentro de un documento, el 95,6% enviaba correos electrónicos con archivos adjuntos, el 74,1% transfería archivos entre computadoras y otros dispositivos, y el 69,0%, en cada caso, utilizaba fórmulas aritméticas básicas en una hoja de cálculo y creaba presentaciones electrónicas con programas. Sin embargo, en lo que respecta a actividades más complejas, se observan disparidades en las habilidades digitales: solo el 45,5% conectó e instaló nuevos dispositivos, el 38,3% llevó a cabo tareas como descargar, instalar y configurar software, y únicamente el 9,8% redactó un programa informático utilizando un lenguaje de programación especializado (Tabla 4).

Tabla 4 Población que realizó actividad informática, 2018-2021

Actividad informática/ Área de residencia	2018	2019	2020	2021
Nacional				
Copiar o mover un archivo o carpeta	85,2	88,3	88,8	96,4
Utilizar herramienta de copiar o pegar para duplicar o mover información dentro de un documento	81,1	84,7	86,3	95,7
Enviar correos electrónicos e-mail, con archivos adjuntos	82,6	79,3	83,7	95,6
Utilizar formulas aritméticas básicas en un hoja de cálculo	49,9	56,1	59,9	69,0
Conectar e instalar nuevos dispositivos	41,6	43,2	45,0	45,5
Encontrar, descargar, instalar y configurar software	33,3	35,8	36,1	38,3
Crear presentaciones electrónicas con programas, crear presentaciones.	50,6	57,2	58,9	69,0
Transferir archivos entre computadoras y otros dispositivos.	50,7	58,3	63,4	74,1
Redactar un programa informático mediante el uso de lenguaje de programación especializado.	9,7	8,7	7,1	9,8
Otros.	1,5	2,4	2,1	2,2
Área de residencia				
Urbana				
Copiar o mover un archivo o carpeta	85,2	88,2	88,7	96,4
Utilizar herramienta de copiar o pegar para duplicar o mover información dentro de un documento	81,3	84,9	86,3	95,8
Enviar correos electrónicos e-mail, con archivos adjuntos	84,1	81,0	84,7	95,8
Utilizar formulas aritméticas básicas en un hoja de cálculo	50,5	56,5	60,2	69,7
Conectar e instalar nuevos dispositivos	42,9	44,4	45,7	45,2
Encontrar, descargar, instalar y configurar software	34,4	36,9	36,8	37,7
Crear presentaciones electrónicas con programas, crear presentaciones.	51,1	57,5	58,9	68,1
Transferir archivos entre computadoras y otros dispositivos.	51,5	58,9	63,6	73,5
Redactar un programa informático mediante el uso de lenguaje de programación especializado.	9,9	9,0	7,1	8,1
Otros.	1,5	2,4	2,2	2,1

Nota. INEI (2022, p.94)

La información disponible acerca de las actividades informáticas básicas realizadas por hombres y mujeres mostró porcentajes similares. Sin embargo, en lo que respecta a actividades más complejas, se observaron diferencias en las habilidades digitales entre ambos sexos. Por ejemplo, el

48,8% de los hombres llevaron a cabo acciones como conectar e instalar nuevos dispositivos, mientras que entre las mujeres este porcentaje fue del 41,9%. De manera similar, el 42,9% de los hombres y el 33,3% de las mujeres encontraron, descargaron, instalaron y configuraron software, y solo el 12,0% de los hombres y el 7,5% de las mujeres redactaron un programa informático utilizando un lenguaje de programación especializado (Tabla 5).

Tabla 5 Población que realizó actividad informática, según sexo 2019-2021

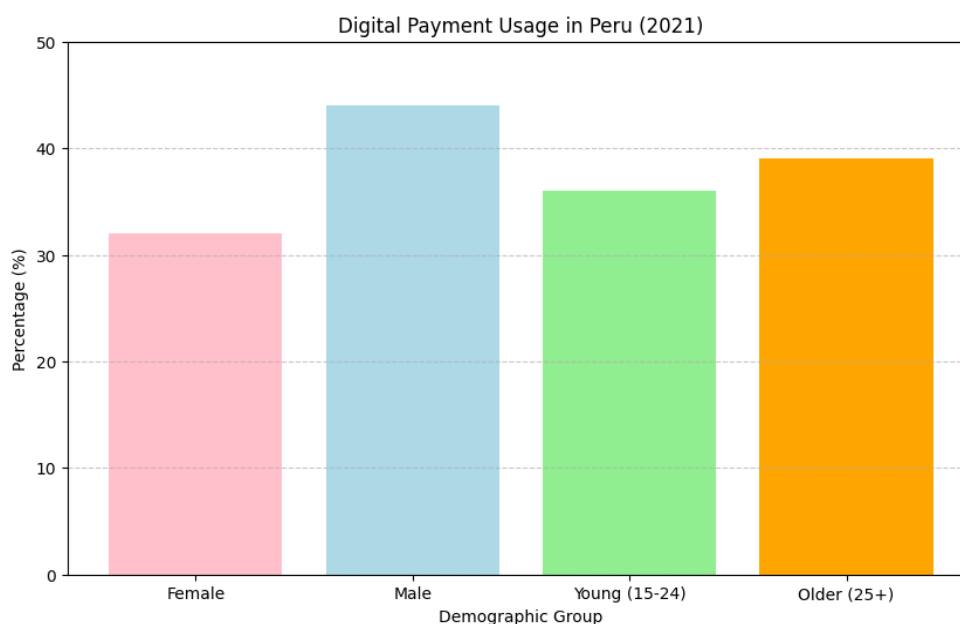
Actividad informática/ Área de residencia	2019		2020		2021	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Total						
Copiar o mover un archivo o carpeta	88,2	88,5	88,7	88,8	96,1	96,6
Utilizar herramienta de copiar o pegar para duplicar o mover información dentro de un documento	84,4	85,1	86,0	86,6	95,4	96,0
Enviar correos electrónicos e-mail, con archivos adjuntos	79,6	78,8	83,2	84,2	95,4	95,8
Utilizar fórmulas aritméticas básicas en un hoja de cálculo	57,1	55,0	59,8	60,1	69,2	68,9
Conectar e instalar nuevos dispositivos	46,2	39,9	48,0	41,7	48,8	41,9
Encontrar, descargar, instalar y configurar software	40,1	30,9	40,3	31,5	42,9	33,3
Crear presentaciones electrónicas con programas, crear presentaciones	56,9	57,6	57,7	60,3	67,9	70,2
Transferir archivos entre computadoras y otros dispositivos	60,2	56,1	65,2	61,4	75,2	73,0
Redactar un programa informático mediante el uso de lenguaje de programación especializado.	10,6	6,6	8,9	5,1	12,0	7,5
Otros.	2,6	2,1	2,2	2,1	2,4	2,0
Área de residencia						
Urbana						
Copiar o mover un archivo o carpeta	88,1	88,4	88,6	88,8	96,2	96,7
Utilizar herramienta de copiar o pegar para duplicar o mover información dentro de un documento	84,7	85,2	86,0	86,6	95,5	96,2
Enviar correos electrónicos e-mail, con archivos adjuntos	81,6	80,4	84,3	85,0	95,6	96,0
Utilizar fórmulas aritméticas básicas en un hoja de cálculo	57,5	55,4	60,0	60,5	69,9	69,5
Conectar e instalar nuevos dispositivos	47,6	40,7	48,9	42,1	48,7	41,3
Encontrar, descargar, instalar y configurar software	41,6	31,7	41,1	32,0	42,4	32,5
Crear presentaciones electrónicas con programas, crear presentaciones	57,3	57,7	57,8	60,2	66,9	69,4
Transferir archivos entre computadoras y otros dispositivos	60,9	56,6	65,3	61,7	74,6	72,3
Redactar un programa informático mediante el uso de lenguaje de programación especializado.	11,0	6,6	9,1	5,0	10,3	5,8
Otros.	2,7	2,1	2,2	2,1	2,3	1,9

Nota. INEI (2022, p.94)

4.1.2. Acceso a la banca móvil en el Perú

Según el Banco Mundial (2021) en el año 2021, en el Perú, se observa un aumento significativo en el uso de pagos digitales en comparación con años anteriores. Un 32% de la población femenina y un 44% de la población masculina han realizado algún tipo de pago digital. Este aumento es consistente en todos los grupos demográficos, con un 36% de jóvenes entre 15 y 24 años utilizando pagos digitales, y un 39% de personas mayores de 25 años también utilizando este método (Figura 15).

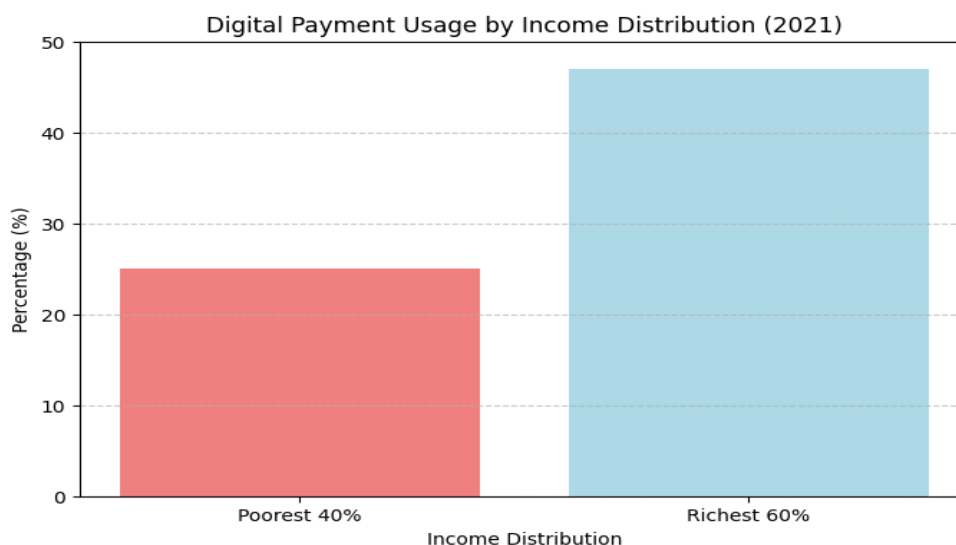
Figura 15 Pagos digitales en Perú



La brecha de género en el uso de pagos digitales se reduce en comparación con años anteriores, aunque todavía existe una diferencia notable. Además, se observa una disparidad en el uso de pagos digitales según el nivel educativo, con un 43% de personas con educación secundaria o superior utilizando este método, en comparación con el 19% de aquellos con educación primaria o menos. En términos de distribución de ingresos, el 25% de las personas pertenecientes al 40% más pobre de la población han realizado pagos digitales, mientras que el 47% de las personas en el 60% más rico han utilizado este método de pago (Figura 16).

La ubicación geográfica también influye en el uso de pagos digitales, con un 28% de personas en áreas rurales y un 42% en áreas urbanas que han utilizado este servicio. En general, se puede señalar que el aumento en el uso de pagos digitales en Perú refleja una tendencia hacia la digitalización de las transacciones financieras, con una mayor adopción en todos los grupos demográficos y niveles socioeconómicos. Además, se observa un aumento en otros tipos de transacciones digitales, como el pago de facturas y el envío de dinero, así como la realización de compras en línea y pagos en tiendas físicas mediante el uso de dispositivos móviles.

Figura 16 Distribución de ingresos



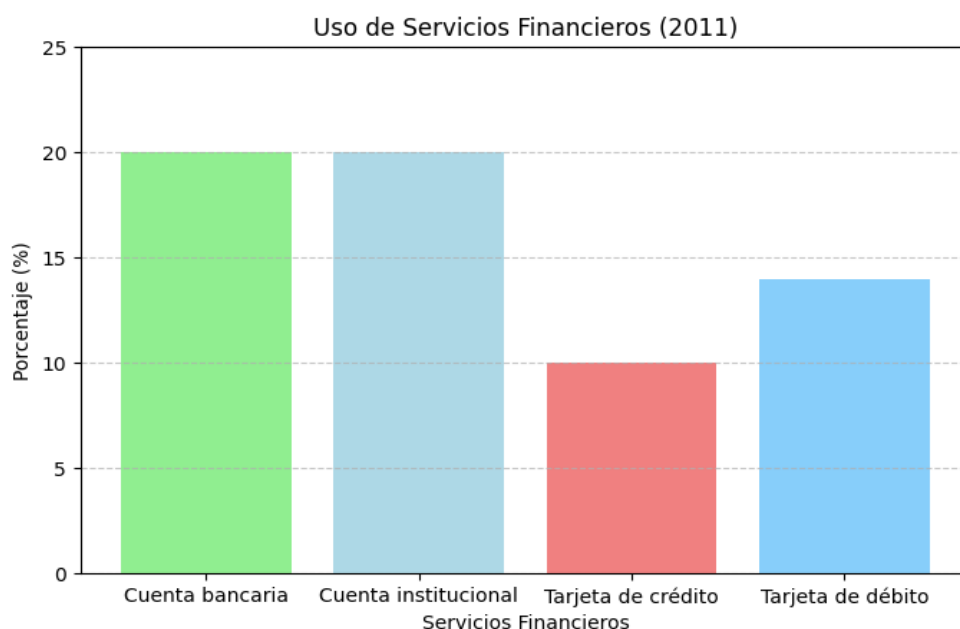
4.1.3. Inclusión financiera en el Perú

La inclusión financiera es un aspecto fundamental para fomentar un crecimiento sostenido y más equitativo en el país. El acceso a servicios financieros no solo permite aumentar la productividad, el crecimiento del empleo y la acumulación de activos productivos, sino que también puede ofrecer protección a las familias durante situaciones adversas, como la pandemia de COVID-19, que pueden generar impactos significativos en la economía y en la vida de las personas (ASBANC, 2021). Asimismo, para el caso peruano, existe la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), la cual tiene como propósito estimular y simplificar el avance hacia la inclusión financiera mediante la implementación de medidas coordinadas entre las entidades tanto del ámbito público como privado, y está avalada por el Decreto Supremo N° 255-2019-EF (05.08.2019).

Según la información de The Global Findex Data Base 2021 del Banco Mundial el Perú tiene las siguientes características de inclusión financiera, asimismo, los datos proporcionan información sobre la evolución de varios indicadores financieros y de uso de tarjetas en Perú a lo largo de los años 2011, 2014, 2017 y 2021:

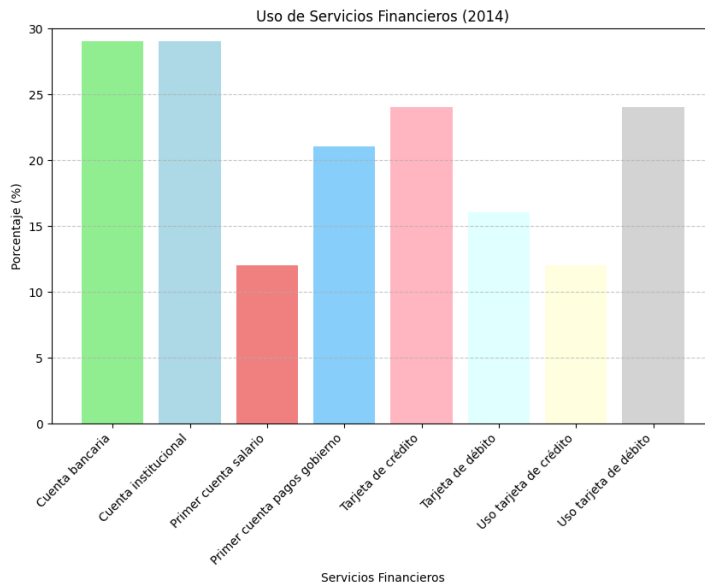
En 2011, el 20% de la población adulta de 15 años en adelante tenía una cuenta bancaria, y el mismo porcentaje poseía una cuenta en una institución financiera. No se registran datos sobre la apertura de la primera cuenta bancaria para recibir un pago salarial o dinero del gobierno. Además, el 10% de la población adulta tenía una tarjeta de crédito, y el 14% poseía una tarjeta de débito. El 17% de la población había utilizado una tarjeta de crédito, y el 18% había utilizado una tarjeta de débito. No se proporcionan datos sobre el uso de tarjetas en tiendas (Figura 17).

Figura 17 Personas con cuenta bancaria



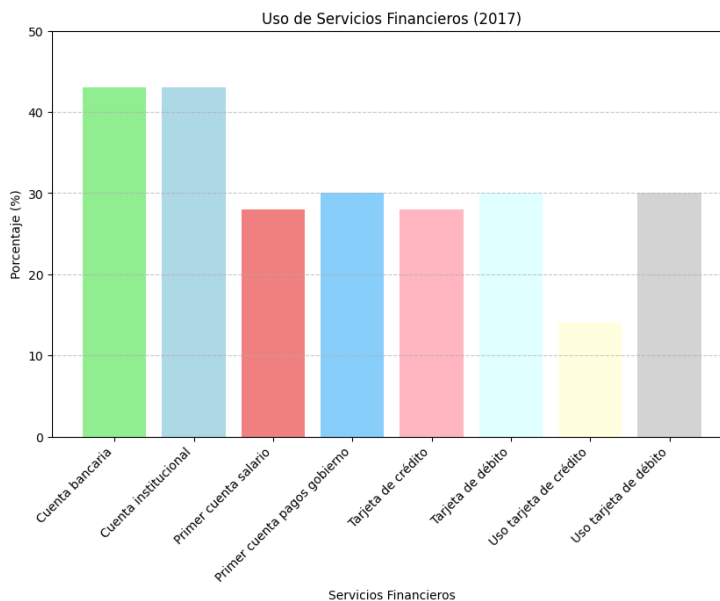
En 2014, estos porcentajes aumentaron a 29% para la posesión de cuentas bancarias y cuentas en instituciones financieras. Además, el 12% de la población adulta abrió su primera cuenta bancaria para recibir un salario, y el 21% abrió su primera cuenta para recibir pagos del gobierno. La posesión de tarjetas de crédito aumentó al 24%, mientras que la posesión de tarjetas de débito aumentó al 16%. El 12% de la población había utilizado una tarjeta de crédito, y el 24% había utilizado una tarjeta de débito (Figura 18).

Figura 18 Servicios financieros



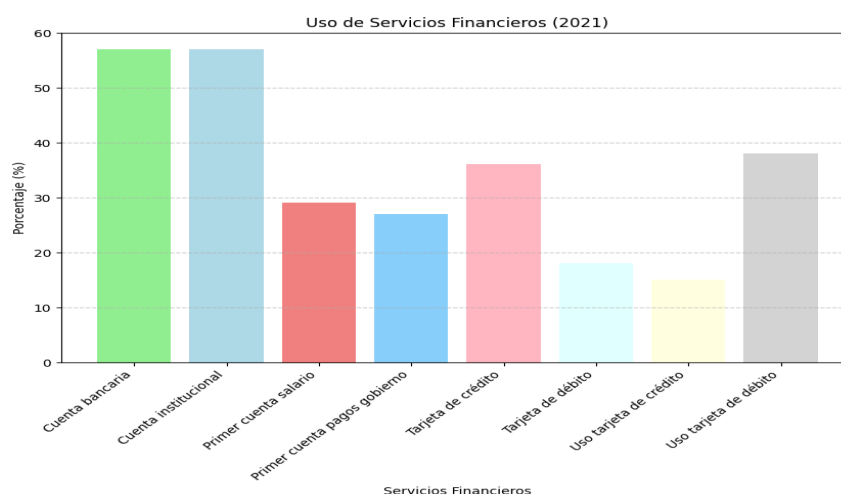
En 2017, los porcentajes continuaron aumentando, con un 43% de la población adulta que tenía cuentas bancarias y cuentas en instituciones financieras. El 28% abrió su primera cuenta bancaria para recibir un salario, y el 30% abrió su primera cuenta para recibir pagos del gobierno. La posesión de tarjetas de crédito aumentó al 28%, y la posesión de tarjetas de débito aumentó al 30%. El 14% de la población había utilizado una tarjeta de crédito, y el 30% había utilizado una tarjeta de débito (Figura 19).

Figura 19 Servicios financieros, 2017



En 2021, estos números aumentaron aún más, con un 57% de la población adulta que poseía cuentas bancarias y cuentas en instituciones financieras. El 29% abrió su primera cuenta bancaria para recibir un salario, y el 27% abrió su primera cuenta para recibir pagos del gobierno. La posesión de tarjetas de crédito aumentó al 36%, y la posesión de tarjetas de débito aumentó al 18%. El 15% de la población había utilizado una tarjeta de crédito, y el 38% había utilizado una tarjeta de débito (Figura 20).

Figura 20 Servicios financieros, 2021



Además, se observa un aumento en el uso de teléfonos móviles o internet para verificar el saldo de la cuenta, con un aumento del 8% en 2011 al 23% en 2021.

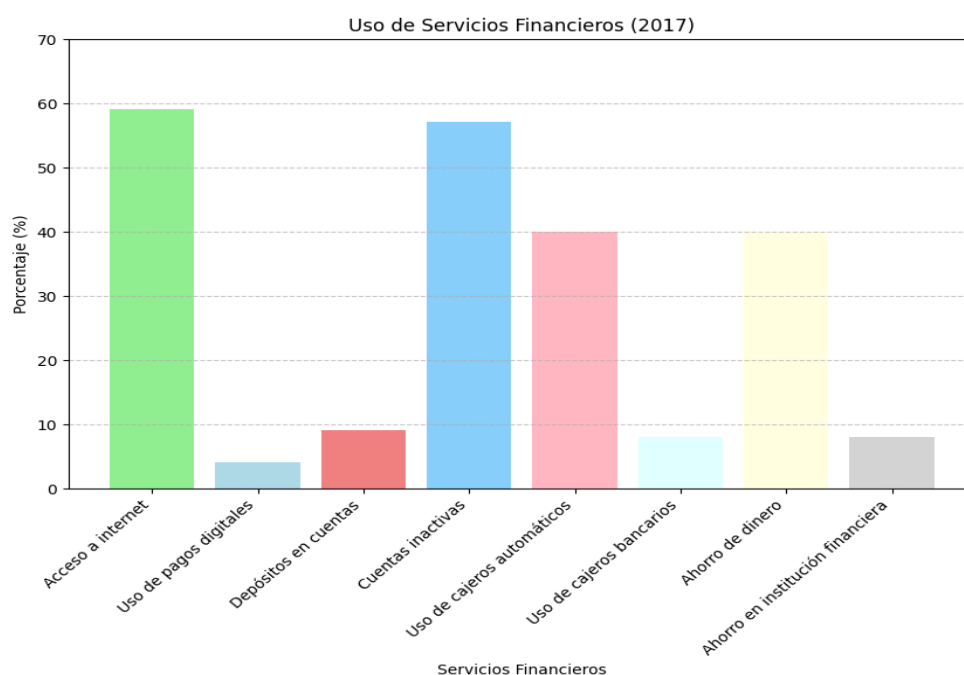
En 2011, no hay datos disponibles para los indicadores sobre el uso de teléfonos móviles o internet para verificar el saldo de la cuenta, ni para hacer pagos, comprar cosas o enviar o recibir dinero a través de una cuenta bancaria. Tampoco hay datos disponibles sobre depósitos, cuentas inactivas, o modos de retiro. Sin embargo, el 44% de la población adulta afirmó haber realizado algún ahorro, y el 40% de ellos lo hizo en una institución financiera.

En 2014, el 77% de la población adulta tenía acceso a internet, y el 1% utilizaba un teléfono móvil o internet para hacer pagos, comprar cosas o enviar o recibir dinero a través de una cuenta bancaria. El 5% de la población adulta realizó depósitos en sus cuentas, y el 81% no tenía cuentas inactivas. Además,

el 52% de la población utilizó cajeros automáticos como modo principal de retiro, mientras que el 39% utilizó cajeros bancarios. El 52% de la población adulta ahorró dinero, y el 10% de ellos lo hizo en una institución financiera.

En 2017, el 59% de la población adulta tenía acceso a internet, y el 4% utilizaba un teléfono móvil o internet para hacer pagos, comprar cosas o enviar o recibir dinero a través de una cuenta bancaria. El 9% de la población adulta realizó depósitos en sus cuentas, y el 57% no tenía cuentas inactivas. Además, el 40% de la población utilizó cajeros automáticos como modo principal de retiro, mientras que el 8% utilizó cajeros bancarios. El 40% de la población adulta ahorró dinero, y el 8% de ellos lo hizo en una institución financiera (Figura 21).

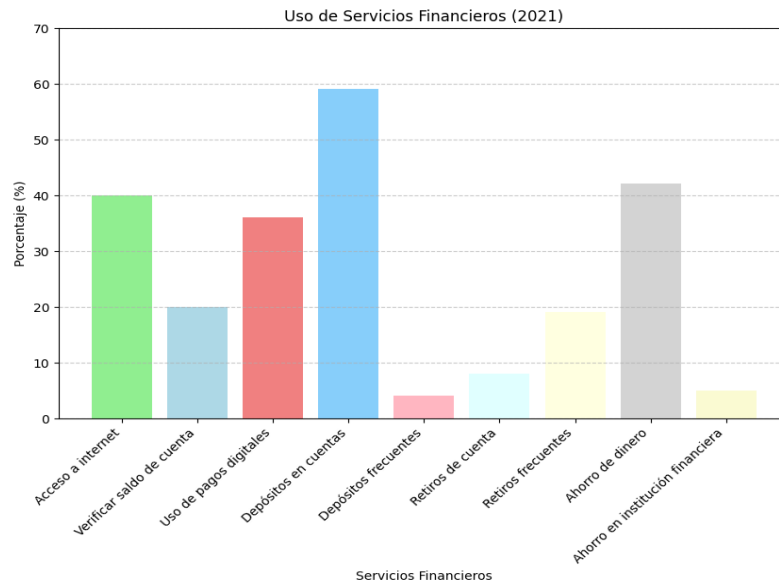
Figura 21 Servicios financieros, 2017



En 2021, el 40% de la población adulta tenía acceso a internet, y el 20% utilizaba un teléfono móvil o internet para verificar el saldo de la cuenta. El 36% utilizaba un teléfono móvil o internet para hacer pagos, comprar cosas o enviar o recibir dinero a través de una cuenta bancaria. El 59% de la población adulta realizó depósitos en sus cuentas, y el 4% de ellos lo hizo dos o más veces al mes. El 8% de la población adulta utilizó un teléfono móvil o internet para

realizar retiros de su cuenta, y el 19% de ellos lo hizo dos o más veces al mes. El 42% de la población adulta ahorró dinero, y el 5% de ellos lo hizo en una institución financiera (Figura 22).

Figura 22 Servicios financieros, 2021

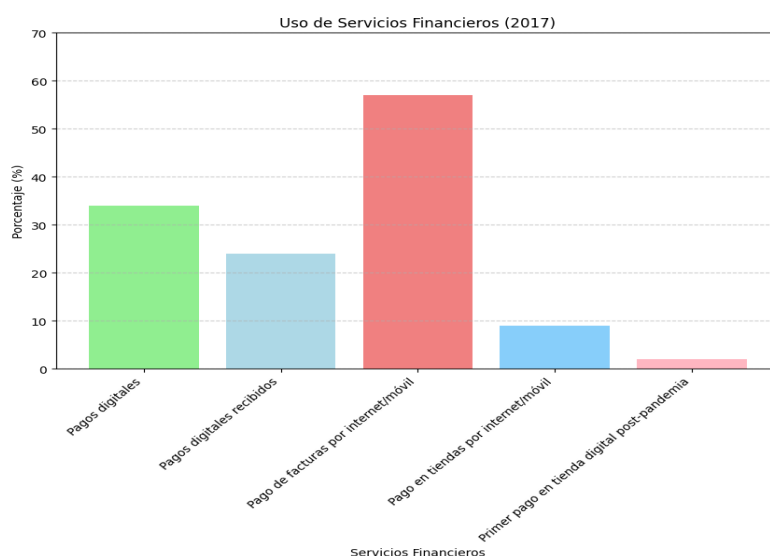


En 2011, no se proporcionan datos sobre pagos digitales ni sobre el uso de Internet o teléfonos móviles para realizar transacciones financieras.

En 2014, el 23% de la población adulta de 15 años en adelante hizo o recibió un pago digital. El 18% realizó un pago digital, y el 16% recibió pagos digitales. El 68% utilizó Internet o teléfonos móviles para pagar facturas, y el 1% utilizó esta modalidad para hacer pagos en tiendas. No hay datos disponibles sobre pagos en línea o sobre la recepción de salarios a través de dispositivos móviles.

En 2017, estos porcentajes aumentaron, con un 34% de la población que hizo o recibió pagos digitales. El 25% realizó pagos digitales, y el 24% recibió pagos digitales. El 57% utilizó Internet o teléfonos móviles para pagar facturas, y el 9% lo utilizó para hacer pagos en tiendas. Además, el 2% realizó un pago en una tienda digital por primera vez después del inicio de la pandemia. No se proporcionan datos sobre la recepción de salarios a través de dispositivos móviles (Figura 23).

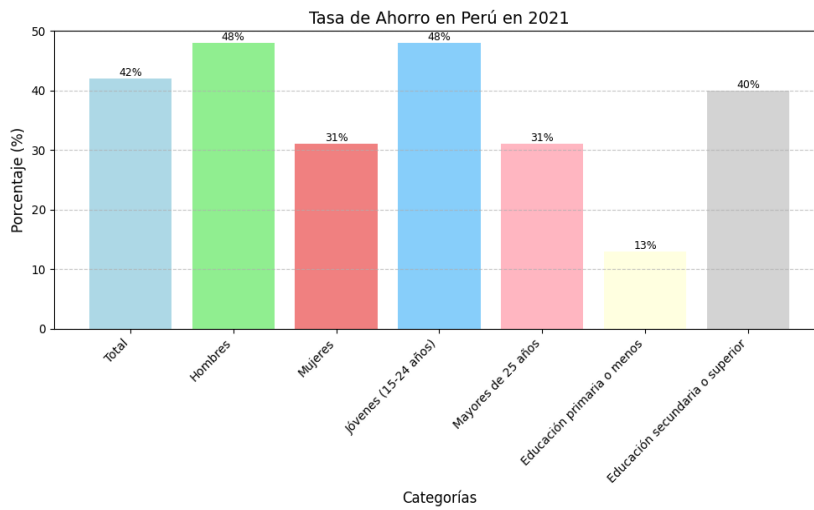
Figura 23 Servicios financieros, 2017



En 2021, estos números continuaron aumentando, con un 49% de la población que hizo o recibió pagos digitales. El 38% realizó un pago digital, y el 34% recibió pagos digitales. El 16% utilizó Internet o teléfonos móviles para comprar en línea, y el 20% lo utilizó para pagar facturas. El 19% utilizó esta modalidad para enviar dinero. Además, el 21% realizó un pago en una tienda digital, y el 8% lo hizo por primera vez después del inicio de la pandemia. El 38% recibió sus salarios a través de dispositivos móviles

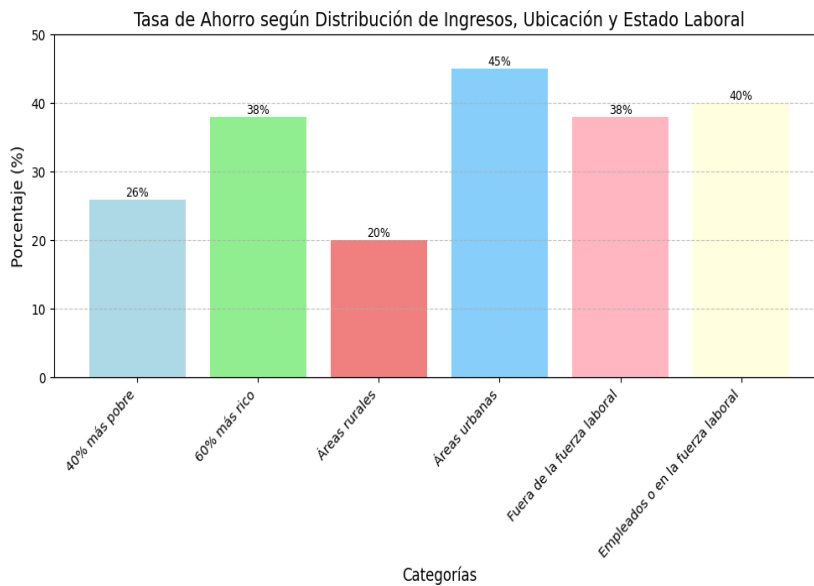
En el año 2021, en Perú, el 42% de la población informó haber ahorrado dinero en algún momento. Este porcentaje varía significativamente según el género, con un 48% de hombres y un 31% de mujeres que informaron haber ahorrado. Además, el ahorro también difiere según la edad, con un notable 48% de jóvenes entre 15 y 24 años que han ahorrado, en comparación con el 31% de los mayores de 25 años. En cuanto al nivel educativo, aquellos con educación secundaria o superior tienen una tasa de ahorro más alta, con un 40%, en comparación con el 13% de aquellos con educación primaria o menos (Figura 24).

Figura 24 Tasa de ahorro, 2021



Respecto a la distribución de ingresos, el 26% de las personas pertenecientes al 40% más pobre de la población han ahorrado dinero, mientras que el 38% de las personas en el 60% más rico han informado haber ahorrado. La ubicación también juega un papel importante, con un 20% de las personas en áreas rurales que han ahorrado, en comparación con el 45% en áreas urbanas. Además, el estado laboral también afecta el ahorro, con un 38% de aquellos fuera de la fuerza laboral que han ahorrado, frente al 40% de aquellos que están empleados o en la fuerza laboral (Figura 25).

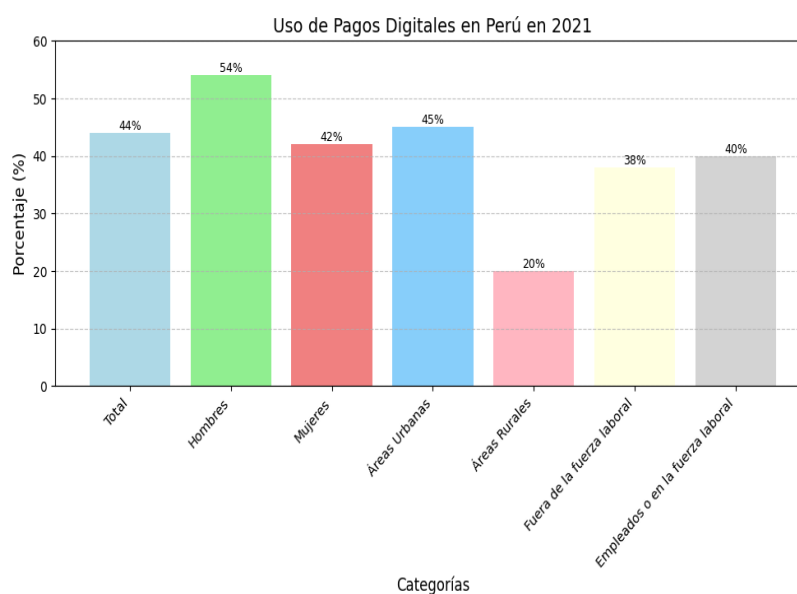
Figura 25 Tasa de ahorro según ingresos, 2021



En cuanto al uso de instituciones financieras, el 45% de la población peruana ha utilizado estas instituciones para ahorrar dinero. Sin embargo, el uso de cuentas de dinero móvil es menos común, con solo el 22% de las personas que informaron haber utilizado este medio para ahorrar dinero. Además del ahorro, una proporción significativa de la población ha recurrido a préstamos. El 39% de las personas informaron haber pedido prestado dinero, ya sea a través de instituciones financieras formales, clubes de ahorro, tiendas con compra a crédito o familiares/amigos. Sin embargo, solo el 2% de la población tiene préstamos hipotecarios pendientes. Estos datos muestran una imagen detallada del comportamiento financiero y de endeudamiento en Perú en 2021, resaltando las disparidades entre diferentes grupos demográficos y económicos en términos de ahorro y préstamos.

En el año 2021, en Perú, se observa un aumento significativo en el uso de pagos digitales en comparación con años anteriores. El 44% de la población ha realizado o recibido algún tipo de pago digital. Este aumento es consistente en todos los grupos demográficos, con un 54% de hombres y un 42% de mujeres que informaron haber realizado pagos digitales (Figura 26).

Figura 26 Pagos digitales, 2021



La brecha de género en el uso de pagos digitales se reduce en comparación con años anteriores, aunque todavía existe una diferencia notable.

Además, los jóvenes entre 15 y 24 años son los que más utilizan los pagos digitales, con un 42% en este grupo de edad, mientras que solo el 32% de los mayores de 25 años lo hacen. La educación también parece influir en el uso de pagos digitales, con un 54% de personas con educación secundaria o superior que utilizan este método, en comparación con el 32% de aquellos con educación primaria o menos. En términos de distribución de ingresos, el 38% de las personas pertenecientes al 40% más pobre de la población han realizado pagos digitales, mientras que el 56% de las personas en el 60% más rico han utilizado este método de pago. La ubicación geográfica también juega un papel en el uso de pagos digitales, con un 42% de personas en áreas rurales que han utilizado este servicio, en comparación con el 52% en áreas urbanas. En general, se puede señalar que el aumento en el uso de pagos digitales en Perú refleja una tendencia hacia la digitalización de las transacciones financieras, con una mayor adopción en todos los grupos demográficos y niveles socioeconómicos.

4.1.4. Casuística de la región Huancavelica

Ahora se visualizará los resultados de la encuesta realizada de acuerdo a las dimensiones de trabajo:

4.1.4.1. Acceso a la banca móvil

Los resultados de la encuesta sobre el uso y la percepción de los servicios operarios ofrecidos por la banca móvil revelan una tendencia mayoritariamente positiva entre los encuestados. En primer lugar, se observa que una abrumadora mayoría, representada por el 97.6%, ha utilizado estos servicios, lo que indica una amplia adopción por parte de la población encuestada. Además, el 97.9% de los encuestados considera que estos servicios son fáciles de usar, lo que sugiere una interfaz amigable y accesible para la mayoría de los usuarios. En cuanto a las experiencias negativas, solo el 5.0% de los encuestados informó haberlas experimentado, lo que indica una percepción generalmente positiva en términos de calidad y funcionamiento de estos servicios. Por último, el

94.5% de los encuestados considera que los servicios operarios de la banca móvil son útiles para administrar sus finanzas personales, lo que destaca su valor práctico y su contribución a la gestión financiera individual. En conjunto, estos resultados reflejan una alta aceptación y satisfacción con los servicios operarios de la banca móvil entre la población encuestada (Tabla 5, 6, 7 y 8).

Tabla 6 ¿Ha utilizado usted los servicios operarios ofrecidos por la banca móvil, como transferencias de dinero o pagos de servicios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	9	2,4	2,4	2,4
Válido 3	371	97,6	97,6	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Tabla 7 ¿Encuentra usted los servicios operarios de la banca móvil fáciles de usar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	8	2,1	2,1	2,1
Válido 3	372	97,9	97,9	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Tabla 8 ¿Ha tenido alguna experiencia negativa al utilizar los servicios operarios de la banca móvil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	19	5,0	5,0	5,0
Válido 3	361	95,0	95,0	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Tabla 9 ¿Considera usted que los servicios operarios de la banca móvil son útiles para administrar sus finanzas personales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	21	5,5	5,5	5,5
Válido 3	359	94,5	94,5	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Los resultados de la encuesta sobre la adopción y la percepción del uso de la banca móvil como método principal de gestión financiera

muestran una tendencia generalmente positiva entre los participantes. En primer lugar, el 94.5% de los encuestados ha adoptado el uso de la banca móvil como su principal método de gestión financiera, lo que indica una alta prevalencia y preferencia por esta modalidad. Además, el 94.2% utiliza regularmente la banca móvil para realizar transacciones bancarias, lo que sugiere una integración activa y continua en sus actividades financieras cotidianas. Asimismo, el 93.2% de los encuestados encuentra que el uso de la banca móvil ha simplificado sus actividades financieras, lo que destaca su contribución a la eficiencia y conveniencia en la gestión de las finanzas personales. Por último, el 93.7% de los participantes ha recomendado el uso de la banca móvil a otras personas, lo que refleja una satisfacción generalizada y una percepción positiva de los beneficios asociados con esta forma de acceso a servicios financieros. En conjunto, estos resultados indican una alta aceptación y utilidad percibida de la banca móvil como herramienta principal para la gestión financiera entre los encuestados (Tabla 9, 10, 11 y 12).

Tabla 10 ¿Ha adoptado usted el uso de la banca móvil como su principal método de gestión financiera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	21	5,5	5,5
Válido	3	359	94,5	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 11 ¿Utiliza usted regularmente la banca móvil para realizar transacciones bancarias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	22	5,8	5,8
Válido	3	358	94,2	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 12 ¿Encuentra usted que el uso de la banca móvil ha simplificado sus actividades financieras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	26	6,8	6,8
Válido	3	354	93,2	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 13 ¿Ha recomendado usted el uso de la banca móvil a otras personas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	24	6,3	6,3
Válido	3	356	93,7	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Los resultados de la encuesta sobre la percepción de la infraestructura tecnológica de la banca móvil revelan una confianza generalizada en su fiabilidad y seguridad, así como algunas preocupaciones relacionadas con su desarrollo y estabilidad. En primer lugar, el 92.9% de los encuestados considera que la infraestructura tecnológica de la banca móvil es confiable y segura, lo que sugiere una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la integridad y robustez de este sistema. Sin embargo, el 7.6% de los participantes informa haber experimentado interrupciones en el servicio de banca móvil debido a problemas de infraestructura, lo que indica que aún existen desafíos en términos de estabilidad y continuidad del servicio. Además, el 93.4% de los encuestados confía en la estabilidad de la infraestructura de la banca móvil para proteger sus datos financieros, lo que sugiere un nivel considerable de confianza en la capacidad del sistema para salvaguardar la información personal y financiera de los usuarios. Sin embargo, el 93.4% también cree que la infraestructura de la banca móvil está adecuadamente desarrollada en su área de residencia, lo que sugiere que aún hay espacio para mejoras y expansiones en términos de accesibilidad y disponibilidad de servicios en ciertas regiones. En conjunto, estos resultados indican una

percepción mixta en cuanto a la infraestructura tecnológica de la banca móvil, con una confianza generalizada en su seguridad y fiabilidad, pero también con algunas preocupaciones relacionadas con su estabilidad y desarrollo en ciertas áreas geográficas (Tabla 14, 15, 16 y 17).

Tabla 14 ¿Considera usted que la infraestructura tecnológica de la banca móvil es confiable y segura?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	27	7,1	7,1
Válido	3	353	92,9	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 15 ¿Ha experimentado usted interrupciones en el servicio de banca móvil debido a problemas de infraestructura?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	29	7,6	7,6
Válido	3	351	92,4	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 16 ¿Ha experimentado usted interrupciones en el servicio de banca móvil debido a problemas de infraestructura?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	25	6,6	6,6
Válido	3	355	93,4	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 17 ¿Cree usted que la infraestructura de la banca móvil está adecuadamente desarrollada en su área de residencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	25	6,6	6,6
Válido	3	355	93,4	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Los datos obtenidos de la encuesta sobre la percepción de seguridad en la banca móvil muestran una confianza generalizada en los protocolos de seguridad, pero también revelan ciertas preocupaciones

sobre posibles riesgos y vulnerabilidades. En primer lugar, el 91.8% de los encuestados expresaron confianza en la seguridad de sus transacciones financieras a través de la banca móvil, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la protección de la información financiera personal. Sin embargo, el 5.3% reportó haber experimentado algún tipo de fraude o robo de identidad relacionado con el uso de la banca móvil, lo que sugiere que aún existen riesgos inherentes asociados con este sistema. Además, el 93.4% de los participantes sienten que los protocolos de seguridad de la banca móvil son adecuados para proteger su información personal y financiera, lo que respalda la percepción general de confianza en la seguridad del sistema. Por otro lado, el 6.8% de los encuestados tienen preocupaciones sobre la seguridad de la banca móvil en términos de posibles vulnerabilidades o ataques cibernéticos, lo que indica una conciencia de los riesgos potenciales asociados con la tecnología financiera móvil. En conjunto, estos resultados sugieren una percepción mixta en cuanto a la seguridad de la banca móvil, con una confianza generalizada en los protocolos de seguridad existentes, pero también con un reconocimiento de los desafíos y riesgos que aún persisten en este ámbito (Tabla 18, 19, 20 y 21).

Tabla 18 ¿Confía usted en la seguridad de sus transacciones financieras realizadas a través de la banca móvil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	31	8,2	8,2
Válido	3	349	91,8	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 19 ¿Ha experimentado usted alguna vez algún tipo de fraude o robo de identidad relacionado con el uso de la banca móvil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	20	5,3	5,3
Válido	3	360	94,7	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 20 ¿Siente usted que los protocolos de seguridad de la banca móvil son adecuados para proteger su información personal y financiera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	25	6,6	6,6
Válido	3	355	93,4	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Tabla 21 ¿Tiene usted preocupaciones sobre la seguridad de la banca móvil en términos de posibles vulnerabilidades o ataques cibernéticos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	26	6,8	6,8
Válido	3	354	93,2	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Los resultados de la encuesta sobre costos y tarifas de la banca móvil muestran que el 90.8% de los encuestados están satisfechos con las condiciones económicas del servicio, indicando una aceptación generalizada. Sin embargo, el 7.9% reportó haber enfrentado cargos inesperados al realizar transacciones, lo que sugiere que aún hay situaciones imprevistas que pueden afectar la satisfacción del usuario en términos de costos. Además, el 90.3% considera que los beneficios de la banca móvil compensan los costos asociados, lo que refleja una percepción positiva sobre el valor que ofrece el servicio en relación con su precio. El 11.1% de los encuestados mostró interés en más opciones de tarifas o paquetes de servicios en la banca móvil, indicando una demanda por mayor flexibilidad y personalización en las opciones de costos disponibles para satisfacer sus necesidades financieras. En resumen, estos resultados muestran una combinación de satisfacción generalizada con los costos y tarifas de la banca móvil, junto con algunas áreas de mejora identificadas por los usuarios en términos de transparencia y flexibilidad en las opciones de precios (Tabla 22, 23, 24 y 25).

Tabla 22 ¿Está usted satisfecho con los costos y tarifas asociados al uso de la banca móvil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	35	9,2	9,2
Válido	3	345	90,8	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 23 ¿Ha experimentado usted algún cargo inesperado al realizar transacciones a través de la banca móvil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	30	7,9	7,9
Válido	3	350	92,1	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 24 ¿Considera usted que los beneficios de la banca móvil compensan los costos asociados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	37	9,7	9,7
Válido	3	343	90,3	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 25 ¿Le gustaría tener más opciones de tarifas o paquetes de servicios en la banca móvil para adaptarse mejor a sus necesidades financieras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	42	11,1	11,1
Válido	3	338	88,9	100,0
	Total	380	100,0	100,0

4.1.4.2. *Inclusión financiera*

Los resultados de la encuesta sobre inclusión financiera, específicamente sobre el acceso a servicios financieros formales, muestran diversas percepciones entre los encuestados. En primer lugar, el 90.3% de los participantes indicaron tener acceso a servicios financieros formales, como cuentas de ahorro o créditos bancarios, lo que sugiere una amplia disponibilidad de estos servicios en la población encuestada. Sin embargo,

el 7.9% reportó haber intentado abrir una cuenta bancaria en el pasado, pero les fue denegado el acceso, lo que sugiere que aún existen barreras de acceso para un pequeño porcentaje de personas. Además, el 94.5% de los encuestados considera que existen suficientes opciones de servicios financieros disponibles en su área, lo que indica una percepción generalizada de disponibilidad y accesibilidad de servicios financieros en el entorno local. Por otro lado, el 92.1% expresó que el acceso a servicios financieros formales es importante para su bienestar financiero, lo que refleja una conciencia sobre la importancia de la inclusión financiera para la estabilidad económica personal. En resumen, estos resultados sugieren una buena disponibilidad de servicios financieros formales en la población encuestada, aunque aún existen desafíos en términos de acceso equitativo para algunos individuos y comunidades (Tabla 26, 27, 28 y 29).

Tabla 26 ¿Tiene usted acceso a servicios financieros formales, como cuentas de ahorro o créditos bancarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	37	9,7	9,7
	3	343	90,3	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 27 ¿Ha intentado alguna vez abrir una cuenta bancaria, pero le fue denegado el acceso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	30	7,9	7,9
	3	350	92,1	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 28 ¿Cree usted que existen suficientes opciones de servicios financieros disponibles para usted en su área?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	21	5,5	5,5
	3	359	94,5	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 29 ¿Considera usted que el acceso a servicios financieros formales es importante para su bienestar financiero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	30	7,9	7,9
Válido	3	350	92,1	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Los resultados de la encuesta sobre el uso de servicios financieros formales revelan diversas percepciones y comportamientos entre los encuestados. En primer lugar, el 94.2% de los participantes indicaron utilizar regularmente servicios financieros formales, como cuentas de ahorro o créditos bancarios, lo que sugiere una alta adopción de estos servicios en la población encuestada. Además, el 92.6% reportó haber realizado alguna vez transacciones bancarias, como transferencias de dinero o pagos de servicios, a través de servicios financieros formales, lo que respalda la prevalencia del uso de estos servicios para la gestión financiera cotidiana. En cuanto a la utilidad de los servicios financieros formales en la vida diaria, el 91.8% de los encuestados los encontraron útiles, lo que refleja una percepción generalizada de beneficio y relevancia de estos servicios en las actividades financieras diarias. Sin embargo, un pequeño porcentaje (4.5%) indicó haber dejado de utilizar algún servicio financiero formal debido a dificultades o problemas de uso, lo que sugiere que aún existen desafíos en términos de accesibilidad o experiencia del usuario que podrían afectar la retención y satisfacción de los clientes.

En este sentido, estos resultados muestran una alta tasa de adopción y uso de servicios financieros formales entre los encuestados, así como una percepción generalizada de utilidad, aunque aún persisten algunos desafíos en términos de accesibilidad y experiencia del usuario que podrían requerir atención por parte de los proveedores de servicios financieros (Tabla 30, 31, 32 y 33).

Tabla 30 ¿Utiliza usted regularmente servicios financieros formales, como cuentas de ahorro o créditos bancarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	22	5,8	5,8
Válido	3	358	94,2	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 31 ¿Ha realizado usted alguna vez transacciones bancarias, como transferencias de dinero o pagos de servicios, a través de servicios financieros formales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	28	7,4	7,4
Válido	3	352	92,6	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 32 ¿Encuentra usted útiles los servicios financieros formales en su vida diaria?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	31	8,2	8,2
Válido	3	349	91,8	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 33 ¿Ha dejado de utilizar algún servicio financiero formal debido a dificultades o problemas de uso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	17	4,5	4,5
Válido	3	363	95,5	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Los resultados de la encuesta sobre la calidad de los servicios financieros formales revelan diversas percepciones y experiencias entre los encuestados. En primer lugar, el 91.3% de los participantes indicaron estar satisfechos con la calidad de los servicios financieros que utilizan, como la atención al cliente o la seguridad de las transacciones. Esto sugiere una percepción generalizada de satisfacción con los servicios financieros formales entre la población encuestada. Sin embargo, un porcentaje significativo de encuestados (14.2%) reportó haber experimentado

problemas de calidad con los servicios financieros formales en el pasado, como errores en los estados de cuenta o demoras en las transacciones. Aunque este porcentaje es considerable, la mayoría (85.8%) no ha experimentado tales problemas, lo que indica que, si bien existen desafíos en términos de calidad, no son universales entre todos los usuarios. En cuanto a la percepción de los beneficios y ventajas de los servicios financieros formales en comparación con otras opciones informales, el 90.0% de los encuestados considera que estos servicios ofrecen suficientes beneficios y ventajas, lo que respalda la preferencia por los servicios financieros formales en lugar de opciones informales. Finalmente, la mayoría de los encuestados (93.9%) perciben que la calidad de los servicios financieros formales ha mejorado en los últimos años, lo que sugiere una tendencia positiva en términos de mejora continua y evolución de estos servicios (Tabla 34, 35, 36 y 37).

Tabla 34 ¿Está satisfecho con la calidad de los servicios financieros que utiliza, como la atención al cliente o la seguridad de las transacciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	33	8,7	8,7
Válido	3	347	91,3	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 35 ¿Ha experimentado usted alguna vez problemas de calidad con los servicios financieros formales, como errores en los estados de cuenta o demoras en las transacciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	54	14,2	14,2
Válido	3	326	85,8	100,0
	Total	380	100,0	100,0

Tabla 36 ¿Cree usted que los servicios financieros formales ofrecen suficientes beneficios y ventajas en comparación con otras opciones informales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	38	10,0	10,0
Válido	3	342	90,0	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Tabla 37 ¿Considera usted que la calidad de los servicios financieros formales ha mejorado en los últimos años?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	23	6,1	6,1
Válido	3	357	93,9	100,0
Total	380	100,0	100,0	

4.2. Prueba de hipótesis

Sobre la Hipótesis general:

H0: La relación existente entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera en la región Huancavelica: año 2019-2021 no es significativa.

H1: La relación existente entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera en la región Huancavelica: año 2019-2021 es significativa.

Tabla 38 Prueba de hipótesis general

Hipótesis General: V1 y V2 (Inclusión Financiera)
OLS Regression Results

```

=====
Dep. Variable:          V2_general    R-squared:                0.001
Model:                  OLS           Adj. R-squared:           -0.002
Method:                 Least Squares  F-statistic:              0.4163
Date:                   Tue, 05 Nov 2024  Prob (F-statistic):       0.519
Time:                   16:07:53      Log-Likelihood:          -549.56
No. Observations:      380         AIC:                     1103.
Df Residuals:          378         BIC:                     1111.
Df Model:               1
Covariance Type:       nonrobust
=====

```

	coef	std err	t	P> t	[0.025	0.975]
const	-0.1206	0.053	-2.281	0.023	-0.225	-0.017
V1	0.0348	0.054	0.645	0.519	-0.071	0.141

```

=====
Omnibus:                1.100    Durbin-Watson:           2.023
Prob(Omnibus):          0.577    Jarque-Bera (JB):        1.168
Skew:                   -0.126   Prob(JB):                 0.558
Kurtosis:                2.899    Cond. No.                 1.03
=====

```

Fuente: Elaboración propia

Econométrica: La regresión entre V1 (acceso a la banca móvil) y V2_general (inclusión financiera general) muestra un R-squared de 0.001, lo que significa que solo el 0.1% de la variabilidad en la inclusión financiera es explicada por el acceso a la banca móvil. Además, el valor p de 0.519 es mucho mayor que 0.05, lo que indica que no hay una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. El coeficiente de V1 es 0.0348, lo que sugiere una relación positiva, pero debido a la insignificancia estadística, no podemos concluir que haya un impacto sustancial del acceso a la banca móvil sobre la inclusión financiera general.

Cualitativo: Desde un punto de vista cualitativo, aunque los datos cuantitativos no muestran una relación significativa entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera en términos generales, es posible que haya factores no capturados en este modelo. Por ejemplo, la calidad de la conexión a Internet, las barreras de conocimiento tecnológico y la accesibilidad económica de los usuarios podrían estar influyendo en la efectividad del acceso a la banca móvil para mejorar la inclusión financiera. Estos factores cualitativos son importantes porque, aunque el acceso a la tecnología es necesario, no es suficiente por sí solo si no existen las condiciones adecuadas para su uso efectivo. p es 0.838, que es mayor que cualquier nivel de significancia comúnmente utilizado como 0.05, no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, no podemos concluir que haya una relación significativa entre V1 y V2 en la región Huancavelica durante los años 2019-2021.

Sobre la hipótesis específica 1:

H0: La relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de acceso en la región Huancavelica: año 2019-2021 no es significativa.

H1: La relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de acceso en la región Huancavelica: año 2019-2021 es significativa.

Tabla 39 Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis Específica 1: V1 y Acceso						
OLS Regression Results						
Dep. Variable:	Acceso	R-squared:	0.022			
Model:	OLS	Adj. R-squared:	0.019			
Method:	Least Squares	F-statistic:	8.330			
Date:	Tue, 05 Nov 2024	Prob (F-statistic):	0.00412			
Time:	16:07:53	Log-Likelihood:	-506.42			
No. Observations:	380	AIC:	1017.			
Df Residuals:	378	BIC:	1025.			
Df Model:	1					
Covariance Type:	nonrobust					
	coef	std err	t	P> t	[0.025	0.975]
const	0.0400	0.047	0.848	0.397	-0.053	0.133
V1	-0.1391	0.048	-2.886	0.004	-0.234	-0.044
Omnibus:	6.339	Durbin-Watson:	2.013			
Prob(Omnibus):	0.042	Jarque-Bera (JB):	6.140			
Skew:	0.300	Prob(JB):	0.0464			
Kurtosis:	3.164	Cond. No.	1.03			

Fuente: Elaboración propia

Econométrica: En la relación entre V1 (acceso a la banca móvil) y el componente de Acceso, el valor de R-squared es 0.022, lo que indica que solo el 2.2% de la variabilidad en el acceso a la banca móvil se explica por V1. Sin embargo, el valor p de 0.004 es estadísticamente significativo, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe una relación significativa, aunque el coeficiente de V1 es negativo (-0.1391), sugiriendo que un mayor acceso a la banca móvil podría estar asociado con una disminución en el acceso efectivo a los servicios financieros.

Cualitativo: Un análisis cualitativo podría explicar este resultado negativo observando que, aunque más personas puedan acceder a la banca móvil, las condiciones socioeconómicas en Huancavelica podrían hacer que el uso efectivo de la banca sea limitado. En zonas rurales o menos desarrolladas, el acceso a dispositivos móviles puede estar restringido por bajos ingresos o por la falta de conexión estable a internet. Además, la alfabetización digital podría ser baja, lo que limita la capacidad de las personas para aprovechar plenamente las ventajas de la banca móvil. Así, el simple acceso no garantiza un aumento en la inclusión financiera, ya que se requiere un uso efectivo y comprendido de estas herramientas.

Sobre la hipótesis específica 2:

H0: La relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de uso en la región Huancavelica: año 2019-2021 no es significativa.

H1: La relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de uso en la región Huancavelica: año 2019-2021 es significativa.

Tabla 40 Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis Específica 2: V1 y Uso						
OLS Regression Results						
Dep. Variable:	Usos	R-squared:	0.023			
Model:	OLS	Adj. R-squared:	0.021			
Method:	Least Squares	F-statistic:	8.987			
Date:	Tue, 05 Nov 2024	Prob (F-statistic):	0.00290			
Time:	16:07:53	Log-Likelihood:	-527.63			
No. Observations:	380	AIC:	1059.			
Df Residuals:	378	BIC:	1067.			
Df Model:	1					
Covariance Type:	nonrobust					
	coef	std err	t	P> t	[0.025	0.975]
const	0.0106	0.050	0.212	0.832	-0.088	0.109
V1	0.1528	0.051	2.998	0.003	0.053	0.253
Omnibus:	0.511	Durbin-Watson:	2.081			
Prob(Omnibus):	0.774	Jarque-Bera (JB):	0.384			
Skew:	-0.072	Prob(JB):	0.825			
Kurtosis:	3.059	Cond. No.	1.03			

Fuente: Elaboración propia

Econométrica: En este caso, el análisis muestra que V1 tiene un impacto positivo y estadísticamente significativo sobre el Uso de la banca móvil, con un valor p de 0.003, que es inferior a 0.05. El coeficiente de V1 es 0.1528, lo que sugiere que, por cada aumento en el acceso a la banca móvil, se incrementa el uso de los servicios financieros a través de dispositivos móviles. Sin embargo, el R-squared de 0.023 es bajo, indicando que solo el 2.3% de la variabilidad en el uso se explica por el acceso a la banca móvil.

Cualitativo: Desde un punto de vista cualitativo, la relación positiva entre el acceso a la banca móvil y el uso puede explicarse por un aumento en la familiaridad de la población con estas tecnologías. A medida que más personas adquieren smartphones y acceden a servicios de banca móvil, es probable que la confianza en el uso de estas plataformas también crezca. Sin embargo, es fundamental tener en cuenta factores como la capacitación en el uso de la tecnología y la confianza en la seguridad digital, que juegan un papel crucial en la adopción y utilización continua de estos servicios. En algunas regiones, como Huancavelica, el uso efectivo podría depender de la existencia de programas educativos y de concientización que fomenten la confianza y la comprensión de las herramientas disponibles.

Sobre la hipótesis específica 3:

H0: La relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de calidad en la región Huancavelica: año 2019-2021 no es significativa.

H1: La relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de calidad en la región Huancavelica: año 2019-2021 es significativa.

Tabla 41 Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis Específica 3: V1 y Calidad

OLS Regression Results

```

=====
Dep. Variable:          Calidad    R-squared:                0.002
Model:                 OLS        Adj. R-squared:           -0.001
Method:               Least Squares  F-statistic:              0.7720
Date:                 Tue, 05 Nov 2024  Prob (F-statistic):       0.380
Time:                 16:07:53     Log-Likelihood:          -534.23
No. Observations:    380         AIC:                     1072.
Df Residuals:        378         BIC:                     1080.
Df Model:             1
Covariance Type:     nonrobust
=====

```

	coef	std err	t	P> t	[0.025	0.975]
const	-0.0061	0.051	-0.119	0.905	-0.106	0.094
V1	-0.0456	0.052	-0.879	0.380	-0.148	0.056

```

=====
Omnibus:                3.365    Durbin-Watson:           2.121
Prob(Omnibus):          0.186    Jarque-Bera (JB):       2.908
Skew:                   0.124    Prob(JB):               0.234
Kurtosis:               2.651    Cond. No.               1.03
=====

```

Fuente: Elaboración propia

Econométrica: En esta hipótesis, el valor de R-squared es 0.002, lo que indica que solo el 0.2% de la variabilidad en la calidad de la inclusión financiera se puede explicar por V1. El valor p de 0.380 es significativamente alto, lo que sugiere que no existe una relación estadísticamente significativa entre el acceso a la banca móvil y la calidad de la inclusión financiera. El coeficiente de V1 es -0.0456, pero dado que este resultado no es significativo, no se puede interpretar como una relación real.

Cualitativo: Desde una perspectiva cualitativa, la falta de una relación significativa entre el acceso a la banca móvil y la calidad de la inclusión financiera puede deberse a que la calidad no solo depende del acceso a la tecnología, sino también de otros aspectos como la complejidad de los servicios bancarios ofrecidos, la atención al cliente, y la seguridad en las transacciones. Es posible que, en áreas como Huancavelica, los usuarios tengan acceso a servicios bancarios móviles, pero las limitaciones en la oferta de productos financieros adaptados a sus necesidades, como microcréditos o préstamos accesibles, reduzcan la calidad de la inclusión financiera. Además, la falta de infraestructura adecuada (como puntos de recarga de datos o asistencia técnica)

también podría influir en la percepción de calidad, independientemente del acceso.

Los resultados econométricos sugieren que el acceso a la banca móvil tiene una relación significativa solo con el uso de la banca móvil, pero no con la inclusión financiera general ni con el acceso y la calidad de los servicios financieros. Sin embargo, desde un punto de vista cualitativo, es importante considerar que el acceso a la banca móvil no garantiza necesariamente una mejora en la inclusión financiera si no existen factores complementarios como alfabetización digital, calidad de los servicios y accesibilidad económica. Las barreras tecnológicas y socioeconómicas pueden ser un freno importante para la efectividad del acceso a la banca móvil, lo que limita su potencial para mejorar la inclusión financiera en regiones con altos niveles de pobreza y limitaciones de infraestructura, como Huancavelica.

4.3. Discusión de resultados

A pesar de la creciente disponibilidad de servicios de banca móvil, como lo evidencian los antecedentes de Bustos & Almeida (2023) y Ticona (2023), en Huancavelica estas tecnologías pueden no estar siendo adoptadas de manera efectiva, debido a la insuficiencia de condiciones facilitadoras y a la limitada educación financiera. El contraste con otros estudios, como el de Belén et al. (2022), sugiere que, en Huancavelica, factores socioeconómicos como el nivel educativo y los ingresos son determinantes críticos para el acceso y uso de la banca móvil. Esto se refleja en la escasa adopción de estos servicios, ya que muchas personas en la región pueden no estar familiarizadas con las herramientas digitales o pueden carecer de confianza en su seguridad.

Además, como señalan Zamora & Alfonso (2022), la falta de conectividad a Internet en zonas rurales acentúa estas limitaciones, creando una brecha que impide que los beneficios de la banca móvil se materialicen. Asimismo, es crucial considerar que la preferencia cultural por el uso del efectivo y la percepción de inseguridad en las transacciones digitales pueden jugar un papel importante en la falta de adopción de la

banca móvil en Huancavelica. A pesar de la relevancia de la digitalización, la resistencia a cambiar hábitos arraigados puede obstaculizar el avance hacia una mayor inclusión financiera.

En contraste se resalta los aspectos de acceso a internet y contar con un equipo celular propio, como herramientas necesarias para lograr el dominio de las operaciones financieras lo que se demuestra con la relación positiva de los factores de la banca móvil, la banca por internet y las apps con la inclusión financiera. A propósito de ello, se considera que existe un aumento significativo en el uso de canales digitales desde el inicio de la pandemia; con esto se demuestra la intensidad de las entidades financieras en ofrecer sus productos y servicios por medios digitales, sobre todo en el uso de las transacciones habituales, prescindiendo de la presencia física en las oficinas.

Los resultados sugieren que, aunque el acceso a la banca móvil tiene un potencial considerable para promover la inclusión financiera, es fundamental abordar las barreras contextuales y culturales en Huancavelica. Estrategias que combinen educación financiera, mejoras en la infraestructura digital y campañas de sensibilización sobre la seguridad de las transacciones podrían ser clave para fomentar un uso más efectivo de la banca móvil en la región.

Conclusiones

- a. En primer lugar, los datos muestran una alta adopción y satisfacción con los servicios operarios ofrecidos por la banca móvil. La amplia mayoría de los encuestados ha utilizado estos servicios (97.6%), encontrándolos fáciles de usar (97.9%) y útiles para administrar sus finanzas personales (94.5%). Esto sugiere una aceptación generalizada y una percepción positiva en cuanto a la calidad y funcionalidad de estos servicios, respaldando su valor práctico y su contribución a la gestión financiera individual.
- b. Además, los resultados indican una fuerte preferencia por la banca móvil como método principal de gestión financiera. La mayoría abrumadora de los encuestados ha adoptado este método (94.5%) y lo utiliza regularmente para realizar transacciones bancarias (94.2%). También encuentran que el uso de la banca móvil simplifica sus actividades financieras (93.2%) y lo recomiendan a otros (93.7%), lo que refleja una alta aceptación y utilidad percibida de este enfoque para acceder a servicios financieros.
- c. En cuanto a la infraestructura tecnológica y la seguridad de la banca móvil, los resultados sugieren una confianza generalizada en su fiabilidad y seguridad, aunque existen algunas preocupaciones sobre su estabilidad y desarrollo en ciertas áreas geográficas. La mayoría de los encuestados confía en la estabilidad de la infraestructura (93.4%) y en la seguridad de sus transacciones (91.8%), aunque un pequeño porcentaje informa haber experimentado interrupciones en el servicio (7.6%). Esto indica una necesidad continua de mejora y expansión de la infraestructura tecnológica para garantizar un acceso equitativo y confiable a los servicios financieros móviles.
- d. En cuanto a la percepción de seguridad, aunque la mayoría confía en los protocolos de seguridad existentes (93.4%), un porcentaje significativo reporta haber experimentado algún tipo de fraude o robo de identidad relacionado con el uso de la banca móvil (5.3%). Esto sugiere la importancia de una continua vigilancia y mejora de las medidas de seguridad para proteger la información financiera personal de los usuarios.

- e. En términos de costos y tarifas, los resultados muestran una satisfacción generalizada con los costos asociados al uso de la banca móvil (90.8%), aunque un pequeño porcentaje reporta haber experimentado cargos inesperados (7.9%). Además, existe una demanda por más opciones de tarifas o paquetes de servicios (11.1%), lo que sugiere una necesidad de mayor flexibilidad y transparencia en las opciones de precios ofrecidas.
- f. En relación con la inclusión financiera, la mayoría de los encuestados tiene acceso a servicios financieros formales (90.3%), aunque algunos reportan haber enfrentado barreras de acceso en el pasado (7.9%). Esto destaca la importancia de abordar las desigualdades en el acceso a servicios financieros para garantizar una inclusión financiera más amplia y equitativa.

Recomendaciones

- a. Se recomienda realizar estudios longitudinales que sigan de cerca la evolución de la adopción y percepción de los servicios financieros móviles a lo largo del tiempo. Esto permitirá comprender mejor las tendencias a largo plazo, identificar cambios en las actitudes y comportamientos de los usuarios y evaluar el impacto de las mejoras tecnológicas y regulatorias en la adopción y aceptación de estos servicios.
- b. Se sugiere investigar más a fondo los factores que influyen en la adopción y uso de la banca móvil, incluyendo aspectos socioeconómicos, culturales y tecnológicos. Además, sería beneficioso explorar cómo la banca móvil puede contribuir a la inclusión financiera y al desarrollo económico en diferentes contextos, especialmente en regiones con acceso limitado a servicios financieros tradicionales.
- c. Es importante desarrollar políticas y regulaciones que fomenten la innovación y la competencia en el sector de servicios financieros móviles, al tiempo que se garantiza la protección del consumidor y la seguridad de las transacciones.
- d. Se recomienda colaborar estrechamente con la industria y la academia para desarrollar estándares de seguridad y privacidad robustos que protejan la información financiera personal de los usuarios.
- e. Deben seguir invirtiendo en la mejora continua de la experiencia del usuario y la seguridad de los servicios financieros móviles, desarrollando interfaces intuitivas, seguras y accesibles para una amplia gama de usuarios.

Referencias bibliográficas

- Alarcón, O. A., & Gonzalez, H. E. (2018). El desarrollo económico local y las teorías de localización. Revisión teórica. *Revista espacios*, 39(51).
- Alonso, J., de Lis, S. F., Moctezuma, C. L., Hidalgo, R. S., & Tuesta, D. (2013). *Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusión financiera*. Documento de trabajo del BBVA.
- Alonso, J., de Lis, S. F., Moctezuma, C. L., Hidalgo, R. S., & Tuesta, D. (2013). *Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusión financiera* (No. 1324).
- Araujo Bendezu, I. Y., & Villanueva Cruz, D. A. (2023). *Adopción de la banca móvil sobre la calidad de servicio financiero en las mipymes del sector textil del Emporio Comercial Gamarra, La Victoria 2023*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración banca y finanzas]. Universidad Tecnológica del Perú. Perú
- Avendaño Carbellido, O. (2018). Los retos de la banca digital en México. *Revista Ius*, 12(41), 87-108.
- Baptista de Carrasco, M. y León de Álvarez, M. (2009). Lealtad de marca y factores condicionantes. *Visión Gerencial*, (1), 24-36.
- Barrueta Salazar, L. H. (2016). *Los servicios SMS de la banca móvil del BBVA Continental y su influencia en la inclusión Financiera de la población del distrito de Panao–Huánuco 2014*. [Tesis para optar el grado de Doctor en Gestión Empresarial]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Perú
- Beck, T., A. Demirgüç-Kunt y M. S. Martínez Peira, (2005). *Reaching Out: Access and Use of banking services across countries*. Banco Mundial, Washington D.C.
- Belén, L., Belén, M., Orazi, S. y Vigier, H. (2022). Instrumentos financieros claves para la inclusión financiera en América Latina. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(1), 17-47.

- Bustos Magne, N. S., & Almeida Cardona, R. (2023). Adopción del uso de la banca móvil en la ciudad de Cochabamba. *Revista Perspectivas*, (52), 85-110.
- Cámara, N., Peña, X., & Tuesta, D. (2013). Determinantes de la inclusión financiera en Perú. *Documento de trabajo*, 13, 31.
- Camino, D. (1993). Los fondos de inversión éticos. *Revista española de financiación y contabilidad*, 397-417.
- Carballo, I. E. (2020). Tecnologías Financieras: oportunidades y desafíos de las Fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera. *Revista CIES Escolme*, 11(2), 247-276.
- Cardona Díaz, J. A., & Velandia Parra, K. N. (2022). *Análisis de tesorería de la alcaldía de Ibagué Tolima con relación a las cuentas de ahorro y cuentas corrientes de libre destinación buscando mejorar su rentabilidad*. [Tesis para optar el título de especialista en gerencia financiera]. Cooperación Universitaria Minuto de Dios.
- Carhuaricra, J. (2023). *Cultura financiera y toma de decisiones de los microempresarios del sector hotelero de la localidad de Huancavelica, 2022*. [Tesis para optar el título de economista]. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Castelló, E. (2007). *Gestión comercial de servicios financieros*. ESIC Editorial.
- Cibrán Ferraz, P., Prado Román, C., Crespo Cibrán, M. Á., & Huarte Galbán, C. (2013). *Planificación financiera*. ESIC Editorial.
- Céspedes N. y Orrego F. (2014). *Competencia de intermediarios financieros en Perú*. Documento de trabajo del Banco Centras de Reserva del Perú.
- Cordero-Arroyo, G., Segarra-Alméstica, E. V., Correa-Matos, C., & Rodríguez-Roldán, N. (2019). Apoyos y obstáculos para el desarrollo de microempresas: percepción de sus dueños. *Fórum Empresarial*, 24(1), 55-96.

- Cremades, F. (1975). Certificados de depósito en las imposiciones a plazo. *Anales de la Universidad de Murcia (Derecho)*, 93-245.
- Cuesta, C., Ruesta, M., Tuesta, D., & Urbiola, P. (2015). La transformación digital de la banca. *Obtenido de https://www.bbvaresearch.com/wpcontent/uploads/2015/07/Observatorio_Banca_Digital2.pdf*.
- Cull, R., Ehrbeck, T. y N. Holle. (2014). *La inclusión financiera y el desarrollo: pruebas recientes de su impacto*. Enfoques No. 92. Washington, DC: CGAP.
- De Olloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe*. Documento para discusión NIDB-DP. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Flores, E., Pilco, M. y Haro, P. (2015). El uso de las tarjetas de Credito y Debito en la sociedad Actual. *Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/08/tarjetas-credito.html>*.
- García, E. (2014). *Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Godoy, J. R. (2020). Bancarización, digitalización y banca móvil. Evolución de los modelos de negocios bancarios, en la economía digital de Panamá. *Revista FAECO sapiens*, 3(2), 13-37.
- Gómez, Y., Torres, I. y Ortiz, L. (2022). La calidad del servicio bancario y su relación con la satisfacción al cliente. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, 6(4), 79-102.
- Gottselig, J. M. (2013). Los servicios financieros móviles como herramienta para la inclusión financiera en la República Argentina. [Maestría en Administración de Empresas-MBA]. Universidad Torcuato Di Tella.
- Hernández, B. (2006). Productos financieros de inversión alternativa. *Manual formativo de ACTA*, (39), 75-82.

- Imbachí, J. F. (2016). M-Commerce. El Comercio Electrónico Móvil Y Los Pagos a Través De Dispositivos Móviles (M-Commerce. Mobile E-Commerce and Payments Through Mobile Devices). Contexto, (46).
- Ketelhöhn, W. (2004). *Inversiones*. Editorial Norma.
- León, J. (2017). *Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú: experiencia de la banca de desarrollo*. CEPAL.
- Lizarzaburu Sandoval, F. A. (2022). La banca móvil de los clientes del Banco de Crédito del Perú, distrito de San Isidro 2020. [Tesis para optar el título de Licenciada en Administración y Gestión Comercial]. Universidad Privada del Norte. Perú
- Lopez Rodriguez, R., & Tostes, M. (2011). *Impacto del acceso a servicios financieros formales y la telefonía móvil en la formalización de unidades económicas en el Perú en el periodo 2001–2010*. XIV Congreso Latino-Iberoamericano de Gestión Tecnológica – ALTEC 2011.
- Mallma Huaraca, J. D., Medina Yupanqui, J. C., Medrano Aucacusi, J. L., & Villanueva Orcon, H. M. (2023). *Plan de negocio de una plataforma móvil para pago de servicios integrados*. [Trabajo de grado para optar la Maestría en Administración]. Universidad ESAN. Perú
- Mejía, D., & Azar, K. (2021). *Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina*. Documentos de políticas para el desarrollo No 6. CAF.
- Mendoza, R. (2020). *Experiencia del Usuario: Factores que influyen en la satisfacción hacia los servicios de la banca digital en el Perú*. [Tesis para optar el grado de bachiller en Gestión]. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008 de <http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion.shtml>

- Nichols Gutiérrez, R. (2019). *Factores perceptuales de los clientes de la banca y la utilización del servicio de Banca Móvil*. [Tesis para optar la licenciatura en administración de empresas]. Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia
- Orazi, S., Martínez, L. B., & Vigier, H. P. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 29(55), 181-204.
- Ordóñez, A. E. (2012). *Estudios de seguros*. U. Externado de Colombia.
- Pacheco Alarcón, F. D. M. (2020). *Impacto de la banca móvil en el proceso de bancarización para una entidad financiera estatal en Lima Norte en el 2017*. [Tesis para optar el título de Licenciada en Administración y Marketing]. Universidad Privada del Norte. Perú
- Pérez Caldentey, E., & Titelman Kardonsky, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Cepal.
- Pesca, H. (2017). Crowdfunding y el financiamiento de PYME en Colombia. *Revista Civilizar de empresa y economía*, 7(12), 47-70.
- Prior, F., & Santomá, J. (2008). La banca móvil como catalizadora de la bancarización de los pobres: modelos de negocio y desafíos regulatorios. *IESE BusinessSchool-Universidad de Navarra*, 1-36.
- Quiñones Vasquez, P. P. (2022). *Efectos del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del banco de Crédito del Perú en la región Cusco periodo 2019*. [Tesis para optar el título profesional economista]. Universidad Andina del Cusco. Perú
- Raccanello, K., & Guzmán, E. H. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, 44(2), 119-141.
- Rentería, D., Vélez, I., Giraldo, M. L. M., & Villa, L. F. (2021). Las fintech, una revolución para la banca tradicional. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação*, (E41), 17-29.
- Roa, M. J. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. *Boletín del CEMLA*, 59(3), 121-148.

- Rodríguez Castañeda, L. M., Churampi Vilca, K. T., Guevara Reaño, K. L., & Peirano De La Cruz, G. (2020). *Calidad en el servicio a los clientes de banca móvil del sector bancario en Lima moderna*. [Tesis para optar el grado de magíster en administración estratégica de empresas]. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú
- Rodríguez López, M., Piñeiro Sánchez, C., & de Llano Monelos, P. (2013). Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos. *Atlantic Review of Economics*, 2.
- Rodríguez, A. M. O., Rodríguez, M. Á. O., Reyes, P. E. A., & Ortega, J. A. S. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(102), 855-871.
- Rodríguez, V. (2014). Dinero electrónico en Perú: ¿Por qué es importante en la inclusión financiera? *Quipukamayoc*, 22, 41. Pp. 175-192
- Rodríguez-Raga, S., & Rodríguez, F. F. R. (2016). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 14-24.
- Sánchez, J. (2006). Hipotecas, salarios y crisis financiera. *Cuadernos de economía: Spanish Journal of Economics and Finance*, 29(81), 101-144.
- Saud, M. y Villena, N. (2019). La evolución del mercado asegurador: Ramo de Seguros Generales en el Ecuador. Periodo del 2012 al 2017. *Revista Espacios*, 40(20), 3-16.
- Serrano, L. (2021). Fortalecimiento de la inclusión financiera en la población rural de Colombia. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(2), 18-30.
- Ticona, M. (2023). La banca digital y su inclusión financiera: Una revisión bibliográfica. *Revista Economía, Innovación y Emprendimiento*. 3 (5) 2023 3-14

- Torres-Toukoumidis, Á., & Marín-Mateos, P. (2017). Gamificación en aplicaciones móviles para servicios bancarios de España. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(13), 43-57.
- Tuesta, D., Sorensen, G., Haring, A., & Cámara, N. (2015). Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino. Documento de Trabajo, 15(04).
- Tuesta, D., Ximena P. y Cámara, N. (2013). *Determinantes de la inclusión financiera en Perú*. Madrid. BBVA Research.
- Vargas Garcia, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial data*, 24(2), 99-120.
- Vargas, A. (2021). La inclusión financiera en el Perú. *Gestión en el tercer milenio*, 24(47), 129-136.
- World Bank (2014). *Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion*. Washington, DC, Estados Unidos: World Bank.
- Yamakawa, P.; Guerrero, C. & Rees, G. (2013). Factores que influyen en la utilización de los servicios de banca móvil en el Perú. *Universidad & Empresa* No. 25, pp. 131-149.
- Yunus, M. (2003). *Banker to the Poor: Micro-Lending and the Battle Against World Poverty*. PublicAffairs.
- Zamalloa, J. C., Peralta, E. C. O., & Cairo, V. R. (2016). Inclusión financiera en distritos de Perú: Enfoque multidimensional y factores determinantes. *Quipukamayoc*, 24(46), 111-126.
- Zamora Hernández, A. F., & Alfonso Rodríguez, A. C. (2022). *Estrategias de digitalización en productos financieros guiados a la inclusión financiera en zonas rurales*. [Especialización en administración financiera]. EAN Universidad. Colombia
- Zapata, G. (2014). *Tecnologías con el potencial de transformar la inclusión financiera e implicaciones para los gobiernos*.

Zunzunegui, F. (2018). La digitalización de los servicios de pago (Open Banking). *Revista de Derecho del Mercado Financiero Working Paper*, (1).

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

“ACCESO A LA BANCA MÓVIL Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA REGIÓN HUANCVELICA: AÑO 2019-2021”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación existente entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera en la región Huancavelica: año 2019-2021?	Determinar la relación existente entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera en la región Huancavelica: año 2019-2021.	La relación existente entre el acceso a la banca móvil y la inclusión financiera en la región Huancavelica: año 2019-2021 es alta.	VI: Acceso a la banca móvil Se refiere al acceso de un conjunto de servicios financieros y bancarios que se ofrecen a través de dispositivos móviles (Prior & Santomá, 2008) VD: Inclusión financiera	Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: Correlacional – descriptivo
a) ¿Cuál es la relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de acceso en la región Huancavelica: año 2019-2021?	a) Determinar la relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de acceso en la región Huancavelica: año 2019-2021.	a) La relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de acceso en la región Huancavelica: año 2019-2021 es significativa.	Es el acceso a servicios financieros (crédito, ahorro, seguros y servicios de pago y transferencias) formales y de calidad, y su uso por parte de hogares y empresas, bajo un marco de estabilidad financiera para el sistema y los usuarios (De Olloqui et al., 2015).	Población: Habitantes de Huancavelica Muestreo: Probabilístico Muestra: 380 personas
b) ¿Cuál es la relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de uso en la región Huancavelica: año 2019-2021?	b) Determinar la relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de uso en la región Huancavelica: año 2019-2021.	b) La relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de uso en la región Huancavelica: año 2019-2021 es significativa.		
c) ¿Cuál es la relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de calidad en la región Huancavelica: año 2019-2021?	c) Determinar la relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de calidad en la región Huancavelica: año 2019-2021.	c) La relación existente entre el acceso a la banca móvil y el componente de calidad en la región Huancavelica: año 2019-2021 es significativa.		

Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA

CUESTIONARIO

PROYECTO: "ACCESO A LA BANCA MÓVIL Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA REGIÓN HUANCAMELICA: AÑO 2019-2021"

Gracias por participar en nuestra encuesta. Sus respuestas son importantes para nosotros. Por favor, responda cada pregunta seleccionando la opción que mejor refleje su situación actual. La encuesta es anónima y sus respuestas serán tratadas con confidencialidad. Si tiene alguna pregunta, no dude en preguntar al encuestador. ¡Comencemos!

Sexo: Masculino () / Femenino ()

Edad: de 15 a 20 años () / de 21 a 30 años () / de 31 a 40 años () / más de 40 años ()

Ocupación: Estudiante () / Trabajador dependiente () / Trabajador independiente ()

ACCESO A LA BANCA MÓVIL		Año		
Servicios operarios		2019	2020	2021
1.	¿Ha utilizado usted los servicios operarios ofrecidos por la banca móvil, como transferencias de dinero o pagos de servicios?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
2.	¿Encuentra usted los servicios operarios de la banca móvil fáciles de usar?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
3.	¿Ha tenido alguna experiencia negativa al utilizar los servicios operarios de la banca móvil?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
4.	¿Considera usted que los servicios operarios de la banca móvil son útiles para administrar sus finanzas personales?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
Adopción y uso		2019	2020	2021
5.	¿Ha adoptado usted el uso de la banca móvil como su principal método de gestión financiera?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
6.	¿Utiliza usted regularmente la banca móvil para realizar transacciones bancarias?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
7.	¿Encuentra usted que el uso de la banca móvil ha simplificado sus actividades financieras?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
8.	¿Ha recomendado usted el uso de la banca móvil a otras personas?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
Infraestructura		2019	2020	2021
9.	¿Considera usted que la infraestructura tecnológica de la banca móvil es confiable y segura?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
10.	¿Ha experimentado usted interrupciones en el servicio de banca móvil debido a problemas de infraestructura?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
11.	¿Confía usted en la estabilidad de la infraestructura de la banca móvil para proteger sus datos financieros?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
12.	¿Cree usted que la infraestructura de la banca móvil está adecuadamente desarrollada en su área de residencia?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
Seguridad		2019	2020	2021
13.	¿Confía usted en la seguridad de sus transacciones financieras realizadas a través de la banca móvil?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
14.	¿Ha experimentado usted alguna vez algún tipo de fraude o robo de identidad relacionado con el uso de la banca móvil?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
15.	¿Siente usted que los protocolos de seguridad de la banca móvil son adecuados para proteger su información personal y financiera?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
16.	¿Tiene usted preocupaciones sobre la seguridad de la banca móvil en términos de posibles vulnerabilidades o ataques cibernéticos?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
Costos y tarifas		2019	2020	2021

17. ¿Está usted satisfecho con los costos y tarifas asociados al uso de la banca móvil?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
18. ¿Ha experimentado usted algún cargo inesperado al realizar transacciones a través de la banca móvil?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
19. ¿Considera usted que los beneficios de la banca móvil compensan los costos asociados?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
20. ¿Le gustaría tener más opciones de tarifas o paquetes de servicios en la banca móvil para adaptarse mejor a sus necesidades financieras?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()

INCLUSIÓN FINANCIERA		Año		
Acceso		2019	2020	2021
21. ¿Tiene usted acceso a servicios financieros formales, como cuentas de ahorro o créditos bancarios?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
22. ¿Ha intentado alguna vez abrir una cuenta bancaria, pero le fue denegado el acceso?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
23. ¿Cree usted que existen suficientes opciones de servicios financieros disponibles para usted en su área?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
24. ¿Considera usted que el acceso a servicios financieros formales es importante para su bienestar financiero?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
Uso		2019	2020	2021
25. ¿Utiliza usted regularmente servicios financieros formales, como cuentas de ahorro o créditos bancarios?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
26. ¿Ha realizado usted alguna vez transacciones bancarias, como transferencias de dinero o pagos de servicios, a través de servicios financieros formales?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
27. ¿Encuentra usted útiles los servicios financieros formales en su vida diaria?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
28. ¿Ha dejado de utilizar algún servicio financiero formal debido a dificultades o problemas de uso?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
Calidad		2019	2020	2021
29. ¿Está satisfecho con la calidad de los servicios financieros que utiliza, como la atención al cliente o la seguridad de las transacciones?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
30. ¿Ha experimentado usted alguna vez problemas de calidad con los servicios financieros formales, como errores en los estados de cuenta o demoras en las transacciones?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
31. ¿Cree usted que los servicios financieros formales ofrecen suficientes beneficios y ventajas en comparación con otras opciones informales?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()
32. ¿Considera usted que la calidad de los servicios financieros formales ha mejorado en los últimos años?	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo N° 03: Validación de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
(CREADA POR LA LEY N°25265)
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARUALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: PAITAN PARI KATHERINE
 1.2 Cargo e institución donde labora: ARISTOTE. ADMINISTRATIVO - REG. DE SANJO HUCA
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO
 1.4 Autor del instrumento: TORRE CHAHUAYO JOSE MIG. y CASO ANAJO SEVAPO

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE E 1	BAJA B 2	REGULAR R 3	BUENA A 4	MUY BUENA M 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
	0	0	1	7	2

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{41}{50} = 0.82$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

... APROBADO ... CON EFICIENCIA DE VALIDEZ DEL 0.82 ...

LUGAR: HUANCAVELICA de febrero del 2024





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(CREADA POR LA LEY N°25265)
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARUALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Jurado Lizana Noehi Lizeth
- 1.2 Cargo e institución donde labora: ASISTENTE ADMINISTRATIVO - RED DE SALUD HUCA
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO
- 1.4 Autor del instrumento: SORSE CHAMAYO JOSE LUIS Y CASO HILARIO SERAPIO

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE E 1	BAJA 2	REGULAR R 3	BUENA A 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		0	0	0	8	2
		A	B	C	D	E

Coeficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{42}{50} = 0.84$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

APROBADO CON COEFICIENCIA DE VALIDEZ DEL 0.84

LUGAR: HUANCVELICA de FEBRERO del 2024


 COLEGIO DE ECONOMISTAS DE JUNO
 Noehi Lizeth Lizana
 FIRMA DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LA LEY N°25265)
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Perez Rosamón Klinger J.
 1.2 Cargo e institución donde labora: Especialista de Equipamiento P.H.C.M
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento: Jorge Chahwayo José Luis y Casó Hilario Serapio

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		E 1	2	R 3	A 4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		0	0	0	2	8
		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{48}{50} = 0.96$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

... Aprobada ... con ... consistencia ... de validez del 0.96 ...

LUGAR: Huancavelica, 29 de febrero del 2024

J. Pérez Rosamón Klinger J.
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 C.I.D. N° 42867
 FIRMA DEL JUEZ

Anexo N° 04: Validación de expertos

Base de datos de la variable 1:

Link:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/16zzKUID-JeWph62iP68ZbQuzl_zqxa5a/edit?usp=drive_link&oid=103966930940370223169&rtpof=true&sd=true

Base de datos de la variable 2:

Link:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Wz4_xrm9wK52zVUYtnvCDZE3rNYgMwQo/edit?usp=drive_link&oid=103966930940370223169&rtpof=true&sd=true

Anexo N° 05: Validación de expertos

ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
E1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
E2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
E5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E6	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E7	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
E8	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E9	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
E10	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E11	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E12	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
E13	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2
E14	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E15	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
VARIANZA	0.000	0.222	0.222	0.116	0.196	0.222	0.160	0.160	0.116	0.116	0.116	0.116	0.062	0.116	0.116	0.116	0.116	0.062	0.160	0.116	0.000	0.240	0.062	0.062	0.160	0.116	0.000	0.062	0.196	0.000	0.000	0.000

Evidencias

