



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD

TESIS

**“RELACIÓN ENTRE EL USO DE UN APLICATIVO MÓVIL
COMO MEDIO DE PAGO-COBRO Y LA INCLUSIÓN
FINANCIERA EN EL DISTRITO DE ILO AÑO 2023”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CULTURA Y ORGANIZACIÓN

PRESENTADO POR

ROSARIO DE JESÚS RENGIFO RENGIFO

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

DOCENTE ASESOR

**Dr. LORENZO EDMUNDO GONZÁLEZ ZAVALTA
CÓDIGO ORCID N° 0000-0001-7916-1162**

CHINCHA, 2024

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino

Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración:

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que la estudiante ROSARIO DE JESÚS RENGIFO RENGIFO de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa académico de Contabilidad, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE
TESIS

TESIS

Titulado:

RELACIÓN ENTRE EL USO DE UN APLICATIVO MÓVIL COMO MEDIO DE PAGO-COBRO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL DISTRITO DE ILO

Por lo tanto, queda expedita para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Dr. Lorenzo Edmundo González Zavaleta
DNI N° 06408486
Código ORCID N° 0000-0001-7916-1162

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACION

Yo, Rosario de Jesús Rengifo Rengifo identificado con DNI N° 47237545, en mi condición de estudiante del programa de estudios de taller de tesis de la facultad de contabilidad en la universidad autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE EL USO DE UN APLICATIVO MÓVIL COMO MEDIO DE PAGO-COBRO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL DISTRITO DE ILO" declaró bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, la investigadora no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normativa vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

27%

Autorizamos a la universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, auto plagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normativa vigente de la Universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 12 de septiembre de 2023



Rosario De Jesús Rengifo Rengifo
DNI: 47237545

Dedicatoria

A mi jefe Cónsul Raúl Castro Cuéllar, por toda la motivación y apoyo brindado.

Agradecimiento

A Dios, a mi familia y a mí por mi fortaleza y paciencia para la elaboración de la presente tesis.

i. Resumen

El trabajo de investigación tuvo por objeto analizar y diagnosticar la relación del uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera. En el desarrollo se mostró la importancia del uso de la “billetera digital” en los usuarios para realizar transferencias financieras en su día a día.

El presente estudio ha permitido identificar el gran impacto que tiene el uso del aplicativo móvil “YAPE” como herramienta de inclusión financiera, dado que dicho aplicativo se ajusta a la necesidad de los usuarios y promueve las ofertas de los servicios financieros que necesita la población para su inclusión financiera.

Para el estudio se consideró la formula estadística para una población infinita el cual nos da por resultado una muestra de 384 ciudadanos quienes respondieron al instrumento un cuestionario en escala de Likert con 15 ítems; El mismo que fue analizado con un software estadístico.

La investigación revela como resultado el 0.694 de coeficiente de correlación entre las variables uso de aplicativo móvil e inclusión financiera. El rs obtenido nos indica que existe una correlación positiva media. Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que existe evidencia estadística de una relación significativa directa entre el uso del aplicativo móvil y la inclusión financiera para la población del distrito de Ilo.

Palabras clave: Aplicativo móvil, medio de pago, inclusión financiera.

ii. Abstract

The research aims to analyze and diagnose the relationship between the use of a mobile application as a means of payment and financial inclusion. The study highlights the importance of using a "digital wallet" for everyday financial transfers among users.

The present study has made it possible to identify the great impact that the use of the "YAPE" mobile application has as a financial inclusion tool, given that said application adjusts to the needs of users and promotes the offers of financial services that the population needs to their financial inclusion.

For the study, a statistical formula for an infinite population was considered, resulting in a sample of 384 citizens who responded to a questionnaire using a Likert scale with 15 items. The data were analyzed using statistical software.

The research reveals a correlation coefficient of 0.694 between the variables "use of a mobile application" and "financial inclusion." The obtained r_s value indicates a moderate positive correlation. With a significance level of 5%, it can be concluded that there is statistical evidence of a significant direct relationship between the use of the mobile application and financial inclusion for the population of the Ilo district.

Keywords: Mobile application, means of payment, financial inclusion.

Índice general

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general / Índice de tablas académicas y de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1. Descripción del Problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	19
2.3. Preguntas de investigación específicas	19
2.4. Objetivo General	20
2.5. Objetivos Específicos	20
2.6. Justificación e importancia	21
2.7. Alcances y limitaciones	23
III. MARCO TEÓRICO	25
3.1. Antecedentes	25
3.2. Bases teóricas	34
3.3. Marco conceptual	40
IV. METODOLOGÍA	43
4.1. Tipo y Nivel de Investigación	43
4.2. Diseño de la Investigación	44
4.3. Hipótesis general y específicas	45
4.4. Identificación de las variables	46
4.5. Matriz de operacionalización de variables	47
4.6. Población – Muestra	50

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	53
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	54
V. RESULTADOS	55
5.1 Presentación de Resultados	55
5.2 Interpretación de Resultados	59
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	69
6.1 Análisis inferencial (*)	69
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	81
7.1 Comparación de Resultados	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	85
ANEXOS	87
Anexo 1: Matriz de Consistencia	88
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	89
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	92
Anexo 4: Base de datos	94
Anexo 5: Evidencia fotográfica	102
Anexo 6: Solicitud de autorización al Banco	108
Anexo 7: Autorización del Banco	109
Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud	110

Índice de tablas académicas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de variable 1	48
Tabla 2	Matriz de operacionalización de variable 2	49
Tabla 3	Valores del Alfa de Cronbach	55
Tabla 4	Resultado del Alfa de Cronbach	56
Tabla 5	Resultado de las variables sexo de usuarios vs confianza	65
Tabla 6	Resultado de las variables ocupación de los usuarios vs interactuar	66
Tabla 7	Resultado de las variables nivel de estudios de los usuarios vs ofertas financieras	67
Tabla 8	Resultado de las variables edad de los usuarios vs servicios financieros	68
Tabla 9	Prueba de normalidad	70
Tabla 10	Correlación entre el uso del aplicativo móvil vs inclusión financiera	71
Tabla 11	Correlación entre inclusión financiera vs facilidad de uso	73
Tabla 12	Correlación entre utilidad percibida vs inclusión financiera	75
Tabla 13	Correlación entre el uso del aplicativo móvil vs acceso a los servicios financieros de la inclusión financiera	76
Tabla 14	Correlación entre el uso del aplicativo móvil vs uso de la inclusión financiera	78
Tabla 15	Correlación entre el uso del aplicativo móvil vs calidad de la inclusión financiera	80

Índice de figuras académicas

Figura 0	Inclusión financiera por Países	15
Figura 1	Sexo de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”	57
Figura 2	Ocupación de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”	57
Figura 3	Edad de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”	58
Figura 4	Resultado de la dimensión confianza de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”	59
Figura 5	Resultado de la dimensión seguridad de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”	60
Figura 6	Resultado de la dimensión satisfacción de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”	61
Figura 7	Resultado de la dimensión acceso de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”	62
Figura 8	Resultado de la dimensión ofertas financieras de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”	63
Figura 9	Resultado de la dimensión frecuencia de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”	63
Figura10	Resultado de la dimensión interactuar de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”	64

iii. Resumen

El trabajo de investigación tuvo por objeto analizar y diagnosticar la relación del uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera. En el desarrollo se mostró la importancia del uso de la “billetera digital” en los usuarios para realizar transferencias financieras en su día a día.

El presente estudio ha permitido identificar el gran impacto que tiene el uso del aplicativo móvil “YAPE” como herramienta de inclusión financiera, dado que dicho aplicativo se ajusta a la necesidad de los usuarios y promueve las ofertas de los servicios financieros que necesita la población para su inclusión financiera.

Para el estudio se consideró la fórmula estadística para una población infinita el cual nos da por resultado una muestra de 384 ciudadanos quienes respondieron al instrumento un cuestionario en escala de Likert con 15 ítems; El mismo que fue analizado con un software estadístico.

La investigación revela como resultado el 0.694 de coeficiente de correlación entre las variables uso de aplicativo móvil e inclusión financiera. El r_s obtenido nos indica que existe una correlación positiva media. Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que existe evidencia estadística de una relación significativa directa entre el uso del aplicativo móvil y la inclusión financiera para la población del distrito de Ilo.

Palabras clave: Aplicativo móvil, medio de pago, inclusión financiera.

iv. Abstract

The research aims to analyze and diagnose the relationship between the use of a mobile application as a means of payment and financial inclusion. The study highlights the importance of using a "digital wallet" for everyday financial transfers among users.

The present study has made it possible to identify the great impact that the use of the "YAPE" mobile application has as a financial inclusion tool, given that said application adjusts to the needs of users and promotes the offers of financial services that the population needs to their financial inclusion.

For the study, a statistical formula for an infinite population was considered, resulting in a sample of 384 citizens who responded to a questionnaire using a Likert scale with 15 items. The data were analyzed using statistical software.

The research reveals a correlation coefficient of 0.694 between the variables "use of a mobile application" and "financial inclusion." The obtained r_s value indicates a moderate positive correlation. With a significance level of 5%, it can be concluded that there is statistical evidence of a significant direct relationship between the use of the mobile application and financial inclusion for the population of the Ilo district.

Keywords: Mobile application, means of payment, financial inclusion.

I. Introducción

En la investigación se analizó la relación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera en el distrito de Ilo año 2023. En el contexto de transformación digital y creciente acceso a dispositivos móviles; El aplicativo móvil ha emergido como una herramienta poderosa en el ámbito financiero, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de realizar transacciones y operaciones financieras de manera rápida y efectiva a través de las billeteras móviles. En este sentido, el uso de aplicativos móviles como medio de pago-cobro ha ganado relevancia y se ha convertido en un factor clave para la inclusión financiera de la población de Ilo.

La inclusión financiera, entendida como el acceso, uso y calidad de servicios financieros, ha sido reconocida como un elemento fundamental para el desarrollo económico y social de un país. En Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS ha establecido directrices y regulaciones para fomentar la inclusión financiera y promover el uso de tecnologías financieras, como los aplicativos móviles, con el fin de ampliar el acceso a servicios financieros a sectores previamente excluidos.

Se ha seleccionado como área de estudio debido a su relevancia económica y su potencial para evaluar la adopción y uso de aplicativos móviles en el contexto local. La investigación es de tipo aplicadas.

El trabajo de investigación tuvo como tiempo de elaboración 3 meses para su recolección, procesamiento y análisis para establecer la relación del uso del aplicativo móvil y la inclusión financiera.

En el Capítulo I: Se indicará la introducción de la presente investigación.

En el Capítulo II: Se va a desarrollar el planteamiento del problema, como puntos contendrá lo siguiente: Descripción del Problema, Pregunta de investigación general, Preguntas de investigación específicas, Objetivo General, Objetivos Específicos, Justificación e importancia y como último punto indicaremos los Alcances y limitaciones.

En el Capítulo III: Se abarcará el marco teórico, el cual envuelve los siguientes ítems: Antecedentes, Bases teóricas, y Marco conceptual.

En el Capítulo IV: Se va a exponer la metodología y se presentará lo siguiente: Tipo y Nivel de Investigación, Diseño de la Investigación, Hipótesis general y específicas, Identificación de las variables, Matriz de operacionalización de variables, Población – Muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de información y Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

En el Capítulo V: Se va a indicar los resultados de la investigación como: Presentación de Resultados e Interpretación de Resultados.

En el Capítulo VI: Estará enfocado en el análisis de los resultados, donde se explayará en el análisis inferencial.

En el Capítulo VII: Se mostrará la discusión de resultados, donde se abordará como único punto la comparación de resultados. Y finalmente se concluye con las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

II. Planteamiento Del Problema

En el presente capítulo se presenta la descripción de la problemática que abordamos en la investigación, lo que determina la pregunta de investigación general y específicas, también se formula el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación y posteriormente se da a conocer la justificación para llevar a cabo el presente estudio.

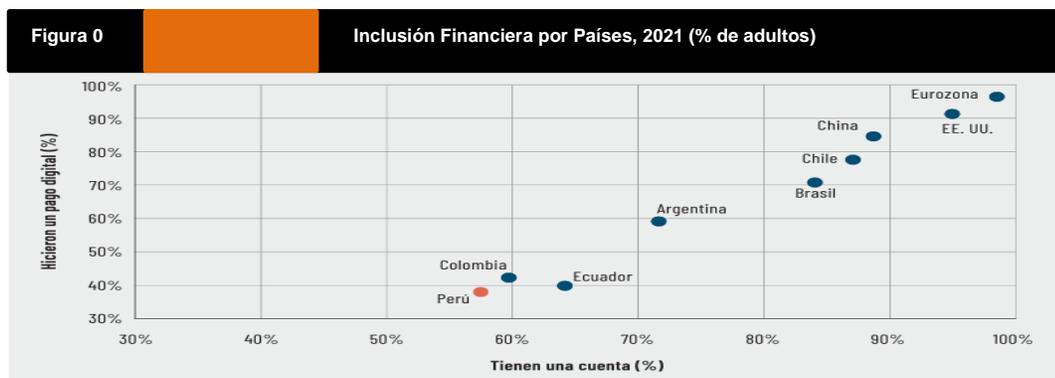
2.1 Descripción del problema

El banco mundial (BM) define a la inclusión financiera como “el acceso de individuos y empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles, que atiendan sus necesidades y se presten de manera responsable y sostenible” (BM, 2022). El acceso a una cuenta transaccional (de depósito o de dinero electrónico) permite a las personas guardar dinero y enviar y recibir pagos digitales de manera segura y eficiente. Además, al tener una cuenta es más probable que las personas usen otros servicios financieros, como el crédito y los seguros, para ampliar sus oportunidades de consumo, invertir en negocios, educación o salud, administrar riesgos y superar situaciones adversas, lo cual puede mejorar su calidad de vida (BM, 2022). Así, en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) se señala que la inclusión financiera contribuye al crecimiento económico, al bienestar de la población y a la reducción de la pobreza y las desigualdades (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera-CMIF, 2019). En contraste, las personas que no tienen una cuenta deben utilizar dinero en efectivo y acceder a fuentes informales de financiamiento, lo cual puede resultar menos seguro y más costoso.

Según datos del Global Findex, la inclusión financiera en el Perú ha tenido una evolución favorable en los últimos años. Así, el porcentaje de adultos que tienen una cuenta, se incrementó 37% en los últimos diez años,

pasando de 20 por ciento en el 2011 a 57 por ciento en el 2021. De manera similar, el porcentaje de la población adulta que realizó un pago digital aumentó considerablemente, situándose en 38% en el 2021. Dicho crecimiento fue catalizado, entre otros, por el desarrollo de innovaciones financieras, como las billeteras digitales, transferencias inmediatas y los pagos con códigos QR, y por el COVID-19. Al respecto, el 44% de la población adulta que realizó un pago digital a un comercio en Perú en el 2021 lo hizo por primera vez tras el inicio de la pandemia por las restricciones a la movilización.

Aun así, el desarrollo de la inclusión financiera en el Perú es todavía limitado. Como se observa en la figura 11, los porcentajes de tenencia de cuentas y uso de los pagos digitales en el Perú son bajos en comparación con otros países. Además, si bien la brecha de género en el acceso a cuentas se ha logrado reducir considerablemente en los últimos cuatro años, pasando de 17% a 9%, esta se sitúa en un nivel elevado al contrastarla con otros países de la región, como Chile y Argentina, donde la brecha de género se sitúa en 1% y 4%, respectivamente.



Fuente: Global FINDEX 2021.

Barreras para la inclusión financiera

En cuanto a las barreras para la inclusión financiera, las personas que no tienen una cuenta en el Perú señalaron que las principales razones por las que no abren una cuenta son los altos costos de los servicios

financieros (65%), seguido de la falta de dinero (49%) y la distancia física a las instituciones financieras (41%). La primera y la tercera razón están relacionadas con la oferta de servicios financieros, y su superación depende de las instituciones financieras; mientras que la segunda se relaciona con la demanda. Por otra parte, las dos primeras coinciden con las principales barreras identificadas en otros países de Latinoamérica. No obstante, la distancia no es una barrera tan relevante en los otros países de la región, por lo cual se deduce que en el Perú existe un problema importante en la cobertura de la red de atención del sistema financiero.

Fuente: Global FINDEX 2021.

Se debe mencionar que el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones en el Perú es aún insuficiente. En tal sentido, el acceso a la telefonía móvil, y sobre todo el acceso a Internet, se encuentra en un nivel bajo en comparación con otros países. Ello restringe el acceso generalizado de la población a servicios financieros a través de canales digitales, como la banca por internet, la banca móvil y las billeteras digitales.

Se reconoce la importancia de desarrollar una mayor educación financiera mejorando las capacidades de todos los segmentos de la población (considerando brechas de género), contribuyendo a la generación de confianza sobre el sistema financiero y dotándolos de competencias para analizar los costos y beneficios asociados a la tenencia de una cuenta. Ello cobra mayor relevancia porque los elevados costos del sistema financiero son la principal razón por la que se decide no abrir una cuenta en Perú.

Así, considerar la expansión de las cuentas cero costo como una opción de mejorar la accesibilidad a los servicios financieros, en especial para los sectores de menores recursos. De manera complementaria, se debe mejorar la transparencia de las comisiones cobradas a los usuarios por los distintos servicios brindados, información que debe proveerse en

forma sencilla y clara.

Fuente: Banco Mundial (BM), 2021, Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF), 2019.

En el distrito de Ilo, la realidad problemática radica en la falta de acceso a servicios financieros efectivos para una parte significativa de la población. A pesar de los avances en la banca tradicional, muchas personas en esta región pueden enfrentar dificultades para acceder a servicios financieros básicos, como cuentas bancarias y servicios de pago y cobro. Esto puede deberse a factores como la ubicación geográfica, la falta de infraestructura financiera en la zona o incluso la falta de documentación necesaria para abrir una cuenta bancaria.

El uso de aplicativos móviles como medio de pago y cobro representa una innovación significativa en la inclusión financiera. Estas aplicaciones permiten a las personas acceder a servicios financieros desde sus teléfonos móviles, superando muchas de las barreras tradicionales. Sin embargo, la relación entre la adopción de estas tecnologías y la mejora de la inclusión financiera no siempre es clara.

En el contexto actual, la inclusión financiera se ha convertido en un objetivo prioritario para promover el desarrollo económico y social de la población. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS de Perú ha establecido regulaciones y directrices que buscan fomentar la inclusión financiera, garantizando el acceso, uso y calidad de servicios financieros a toda la población, especialmente a aquellos sectores que tradicionalmente han estado excluidos del sistema financiero.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, aún existen desafíos significativos en la promoción de la inclusión financiera en el país.

En este sentido, el presente trabajo de investigación se enfocará específicamente en el aporte como herramienta de inclusión financiera el uso del aplicativo móvil como una opción de billetera móvil el aplicativo “YAPE” del Banco de Crédito del Perú - BCP.

2.2. Pregunta de Investigación General

¿Cuál es la relación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo?

2.3 Pregunta de Investigación Específicas

- a. ¿Cuál es la vinculación entre la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo?
- b. ¿Cuál es el nexo entre la utilidad percibida de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo?
- c. ¿Cuál es la conexión entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en el acceso y la inclusión financiera de la población de Ilo?
- d. ¿Cuál es la asociación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro con el uso y la inclusión financiera de la población de Ilo?
- e. ¿Cuál es el vínculo entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en la calidad y la inclusión financiera de la población de Ilo?

2.4 Objetivo General

Analizar la relación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera en la población de Ilo.

2.5 Objetivos Específicos

- a. Determinar la vinculación entre la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo.
- b. Evaluar el nexo entre la utilidad percibida de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo.
- c. Analizar la conexión entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en el acceso y la inclusión financiera de la población de Ilo.
- d. Investigar la asociación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro con el uso y la inclusión financiera de la población de Ilo.
- e. Analizar el vínculo entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la calidad de la inclusión financiera de la población de Ilo.

2.6 Justificación e importancia

2.6.1 Justificación

2.6.1.1 Justificación Teórica

Debido a la necesidad de profundizar en el conocimiento sobre la relación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera. Se aplicará la teoría del decreto supremo 255-2019-EF de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, 2019 en relación a la variable de inclusión financiera, que, destaca la importancia de la estructura financiera en el crecimiento económico. También veremos la teoría de (Davis, 1989) "Technology Acceptance Model", nos indica que es ampliamente utilizado para comprender y explicar la aceptación y el uso de la tecnología por parte de los individuos.

2.6.1.2 Justificación Práctica

En términos prácticos, esta investigación es relevante para la población de Ilo, Perú, ya que se espera que los resultados obtenidos ayuden a identificar los beneficios y desafíos asociados con el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en Ilo. Esto permitirá a las autoridades locales, instituciones financieras y otros actores relevantes tomar decisiones informadas y diseñar políticas y programas que fomenten la adopción y el uso efectivo de las billeteras digitales como medio de pago-cobro. Además, se espera que esta investigación proporcione recomendaciones prácticas y acciones concretas para mejorar la inclusión financiera en la población de Ilo, brindando mayores oportunidades económicas y sociales a los habitantes de la zona.

2.6.1.3 Justificación Metodológica

Desde una perspectiva metodológica, esta investigación se justifica al utilizar un enfoque riguroso y científico para evaluar la relación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera en el distrito de Ilo, Perú. Se emplearán métodos y técnicas de investigación apropiados, como encuestas, análisis de datos y posiblemente estudios de caso, para recopilar y analizar información relevante. Esto permitirá obtener resultados válidos y confiables que respalden las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

2.6.2 Importancia

El presente trabajo de investigación aborda el tema del uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera y comprender cómo estas herramientas pueden promover a la inclusión financiera en Ilo, se podrá identificar formas de brindar acceso a servicios financieros a segmentos de la población que actualmente se encuentran excluidos del sistema financiero tradicional. Esto contribuirá a reducir la brecha financiera y promover la igualdad de oportunidades económicas.

2.7 Alcances y limitaciones

2.7.1 Alcances

2.7.1.1 Alcance Geográfico

Se ha enfocado en el distrito y provincia Ilo departamento Moquegua, como punto focal de análisis.

2.7.1.2 Alcance Temporal

Abarcar el periodo de abril a junio del año 2023, para analizar el impacto de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera en la población de Ilo.

2.7.1.3 Alcance Temático

Esta investigación se centra en dos aspectos principales: el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera.

2.7.2 Limitaciones

2.7.2.1 Acceso a datos

Para el caso de acceso de datos, se considerará la toma de muestras de personas entre 18 a 40 años de edad sin distinción de género y/o clase social.

Se considera el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro el aplicativo "YAPE" del Banco de Crédito del Perú.

2.7.2.2 Disponibilidad de información

Es posible que se encuentre limitaciones en la disponibilidad de información sobre la implementación de uso de un aplicativo móvil y las políticas de inclusión financiera en Ilo.

2.7.2.3 Participación de los actores relevantes

La colaboración y participación de los diferentes actores involucrados entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera, como instituciones financieras, reguladores y usuarios, puede ser un desafío. Puede haber limitaciones para obtener la participación de todas las partes interesadas y recopilar sus opiniones y experiencias.

III. Marco Teórico

En el presente capítulo se presenta el marco teórico de la problemática que abordamos en la investigación, donde indicaremos los antecedentes nacionales e internacionales las bases teóricas y como último punto el marco conceptual de la presente investigación.

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes Internacionales

Salgado (2019) “La incidencia de la banca electrónica como canal no convencional para impulsar la inclusión financiera en Bolivia: periodos 2007-2017”, presentado en la Universidad Mayor de San Andrés.

La investigación tuvo como objetivo analizar cuál es la contribución del modelo de banca electrónica en la inclusión financiera boliviana. El diseño es hipotético – deductivo, con tipo de investigación descriptivo, explicativo y correlacional.

El trabajo tuvo como conclusión que la billetera electrónica es el modelo en banca electrónica que tiene la menor incidencia en la inclusión financiera, en la dimensión de intensidad del uso por el lado de los prestatarios. Un incremento del 100% de las operaciones en billetera electrónica solo producirá un aumento del 2% en la cantidad total del número de prestatarios.

Quihui (2021) “BIMO” (billetera móvil) un medio de pago-cobro como alternativa para promover la inclusión financiera en el Ecuador”, presentado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

La investigación tuvo como objetivo analizar la idoneidad de BIMO como herramienta financiera válida y eficiente capaz de impulsar una mayor inclusión de la población al sistema financiero ecuatoriano hacia una sociedad cashless. El diseño fue no experimental transversal de tipo descriptivo es aplicado a este trabajo debido a que el levantamiento de datos se va a realizar en un único momento en el tiempo y no va a existir una manipulación de variables.

Como conclusión del trabajo se determinó que es necesario comprender que la adopción y utilización de BIMO es un proceso lento convencer a los consumidores a utilizar medios de pago móviles en lugar de efectivo puede tomar tiempo ya que ellos están preocupados por la seguridad y privacidad de sus transacciones.

López (2021) “Inclusión financiera a través de las Fintech y la transformación de los mercados financieros en Colombia en los últimos 5 años”, presentado en el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, como parte del programa gestión financiera.

La investigación tuvo como objetivo analizar la evolución y las tendencias de las empresas Fintech en el mercado y su influencia en Colombia en la colación de microcréditos en los últimos años. El diseño es de tipo descriptiva, la cual se desarrolla teniendo en cuenta el estado actual de la industria Fintech en Colombia, al igual que la transformación de los microcréditos a través de estas plataformas Fintech en Colombia.

El trabajo tuvo como conclusión que en términos generales las Fintech traen retos muy interesantes para la banca tradicional y grandes expectativas para los jóvenes con estilos de vida que están en constante movimiento.

Barreda (2022) “Impacto de los servicios financieros digitales en la inclusión financiera”, presentado en la Universidad de Salamanca.

La investigación tuvo como objetivo el análisis del impacto de los servicios financieros digitales en la inclusión financiera, considerada en su dimensión de uso.

El diseño fue no experimental transversal de tipo descriptivo desarrolla una metodología para evaluar el impacto regulatorio, la arquitectura institucional, los mercados y las infraestructuras, así como la caracterización socioeconómica y cultural de los países y los individuos que los habitan.

El trabajo tuvo como resultados algunas pautas para tener en cuenta en políticas de desarrollo; En primer lugar, regular el dinero electrónico no parece ser motivo de debate, es sencillamente una condición necesaria para que florezca la industria del dinero móvil porque si no hay seguridad jurídica no hay inversión posible; En segundo lugar, la apertura remota de cuentas tiene un alto impacto en el uso del dinero móvil y, sin embargo, sólo 11 de los 23 países de nuestra muestra (un 48%) tenían al final de 2017 esta posibilidad regulada.

Bartolini (2020) “Pagos digitales para la inclusión financiera de poblaciones vulnerables en Argentina: un estudio empírico en comerciantes del Barrio Padre Carlos Múgica (ex villa 31-31 bis) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, publicado en la Revista Económica La Plata, Vol. LXVI, Nro. 1.

La investigación tuvo como objetivo brindar una mayor comprensión a las barreras y bondades (efectivas y percibidas) que enfrentan los pagos digitales en esta población inexplorada como medio para mejorar el diseño de futuras políticas públicas de inclusión financiera mediante instrumentos

de pago digital en barrios vulnerables.

Para ello se elaboró un instrumento de recolección de datos inédito con el cuál se entrevistó a 104 comerciantes del Barrio Padre Carlos Múgica de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina. En su hallazgo reivindican el potencial de incluir financieramente mediante pagos digitales.

Como conclusión se indica que a futuras investigaciones se podrían aplicar metodologías de análisis estadísticos/econométricos a la información recolectada para lograr conclusiones más limpias.

3.1.2 Antecedentes Nacionales

García Flores (2021) “El uso de aplicativos móviles bancarios y su relación con la inclusión financiera de la población del NSE C y D en Lima Metropolitana, año 2020”, presentado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inclusión financiera y el uso de aplicativos móviles de pago en Lima Metropolitana durante el año 2020. Uso un diseño no experimental tiene un enfoque exploratorio y descriptivo. Utilizó tres instrumentos de recolección de datos: entrevistas a expertos del sector bancario, ejecutivos de aplicativos móviles de banca y una encuesta cuantitativa tipo Likert dirigida a ciudadanos limeños y un análisis de documentos numéricos y estadísticos.

Sustentó como conclusión, que la hipótesis general y específicas tienen relación entre el uso de aplicativos móviles de pago y la inclusión financiera en Lima Metropolitana en 2020. Se encontró una relación directa entre la tenencia de productos bancarios y el uso de aplicativos móviles, respaldando así el índice de correlación de 0.82 con la inclusión financiera.

Barrera (2020) “La banca digital y su influencia en el desarrollo de inclusión financiera en el sector bancario en el Perú 2020”, presentado en la Universidad Privada del Norte.

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la banca digital en el desarrollo de inclusión financiera en el sector bancario en el Perú en el año 2020.

El diseño de la investigación fue no experimental, se utilizó un enfoque descriptivo. Se realizó pruebas estadísticas, encuestas a usuarios y entrevistas con funcionarios del sector, se examinó el impacto de la banca digital en la inclusión financiera.

Como conclusión se obtuvo una buena educación financiera, las personas pueden hacer un uso correcto de los canales digitales que los bancos ofrecen y, por lo tanto, tener una efectiva inclusión financiera, más aún que la era digital bancaria está creciendo de manera constante en el Perú. Tiene como resultados resaltar la importancia de la educación financiera y el uso adecuado de los canales digitales para lograr una mayor inclusión financiera en la era digital.

Fernández-Graz (2018) “El impulso de la billetera móvil en su repercusión en la inclusión financiera del Perú”, presentado en la Universidad de Piura.

El trabajo tuvo como objetivo encontrar la forma más eficiente de fomentar el uso de la billetera móvil, lo cual podría tener un impacto positivo en la inclusión financiera del país. Se propone el uso de transferencias persona a persona, específicamente el envío y recepción de remesas

internas a nivel provincial.

El diseño asumió un enfoque cualitativo con lógica inductiva y uso un diseño no experimental siguiendo las pautas de la norma APA. Se trata de un estudio de caso con un alcance transversal y un nivel exploratorio y descriptivo.

Para respaldar la viabilidad del mercado de remesas internas como impulso para la billetera móvil, se realizó encuestas a una muestra de 50 personas utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados de las encuestas respaldan la eficiencia en el impulso del uso de la billetera móvil.

Como conclusión, el producto de la billetera móvil presentado en la investigación puede impulsar su uso al enfocarse en un público objetivo que realiza regularmente transferencias de dinero entre provincias.

INEI (2022) - Instituto Nacional de Estadística E Informática Autor: Jorge Vargas Florez, “Brechas de la inclusión financiera digital en Perú, en un contexto de crisis económica y sanitaria por el covid-19, usando el análisis de componentes principales”, presentado en el Concurso Nacional de Investigaciones que realiza anualmente el INEI, a través del Centro de Investigación y Desarrollo (CIDE).

La investigación tuvo como objetivo identificar los factores que facilitan y limitan la ampliación de la inclusión financiera digital y explicar por qué la población peruana sigue utilizando el dinero en efectivo.

El diseño es de tipo explicativo y descriptivo. Se proponen políticas sectoriales para revertir la brecha digital financiera, a partir de los resultados que se encontraron en el análisis de componentes principales y

contrastándolas por aquellas iniciativas realizadas por otros países latinoamericanos.

En el trabajo se encontraron que los factores limitantes de la inclusión financiera digital son la falta de cobertura de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional, la falta de acceso a Internet, la desconfianza en el sistema financiero, los hábitos de ahorro y el analfabetismo financiero. Por otro lado, los factores que incluyen el acceso a infraestructura y dispositivos de tecnología de la información, la educación financiera y la protección al consumidor.

Como conclusión se indica que es urgente tomar medidas para descentralizar y promover la inclusión financiera digital, teniendo en cuenta los factores facilitadores identificados a través del análisis de componentes principales y las experiencias de políticas de inclusión financiera implementadas en otros países de América Latina.

Quispe, Paredes (2015) “Fintech como herramienta de inclusión financiera” publicado en la Universidad Católica San Pablo.

La investigación tuvo como objetivo evaluar la eficacia de las Fintech como herramientas para promover la inclusión financiera y analizar cómo se relacionan con las dimensiones clave de la inclusión financiera: acceso, uso y calidad de los servicios financieros.

El diseño fue no experimental tiene un enfoque cuantitativo, analizando datos descriptivos, correlacionales.

3.1.3 Antecedentes Regionales y Locales

Gómez y Ylla (2022) “Relación entre la banca digital y la inclusión financiera en la población del distrito de Arequipa 2021”, presentado en la Universidad Tecnológica del Perú.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la banca digital y la inclusión financiera en la población del distrito de Arequipa 2021. Se centra en establecer la asociación entre la banca digital y la inclusión financiera en el distrito de Arequipa.

El diseño fue no experimental tiene un enfoque cuantitativo, analizando datos descriptivos, correlacionales. La muestra consiste en 396 ciudadanos que completaron un cuestionario con 41 ítems, el cual fue analizado utilizando el software estadístico SPSS.

El trabajo tiene como resultado una fiabilidad de 0, 0.838 para la variable banca digital y 0.958 para la variable de inclusión financiera. El estudio revela una relación positiva considerable de 0.622 entre la banca digital y la inclusión financiera en la población de Arequipa.

Pastor Helfer (2021) “Pandemia por COVID-19 y el uso de canales digitales de los clientes del Banco Interbank, de la ciudad de Tacna, periodo 2021”, presentado en la Universidad Privada de Tacna.

La investigación tiene como objetivo general determinar si la pandemia por COVID-19 está relacionada con el uso de canales digitales por parte de los clientes del banco Interbank en la ciudad de Tacna durante el periodo 2021.

Este estudio es de diseño no experimental y transversal, lo que significa que no manipula variables y proporciona un panorama del estado de las variables en un momento específico. Busca comprender la incidencia

de la pandemia en el uso de canales digitales y las relaciones entre sus componentes.

Se concluye que el aumento del uso de medios digitales para diversas actividades ha hecho que las soluciones financieras virtuales sean cada vez más necesarias y que desempeñen un papel crucial en la inclusión financiera. Un estudio revela que la mayoría de las personas prefirieron utilizar canales digitales de bancos en el último año para adquirir productos y realizar operaciones financieras.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Uso de aplicativo móvil

Según Barreda (2022) tomó como referencia en su investigación a Davis (1989) con relación a los hábitos del consumidor y su percepción de utilidad a la hora de aceptar el uso del aplicativo móvil.

La teoría "Technology Acceptance Model" TAM (1989) En su artículo "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology"., que sostiene que la percepción de utilidad y la facilidad de uso son factores clave para determinar la aceptación y el uso de la tecnología. Ha realizado numerosas investigaciones sobre la adopción y el uso de tecnologías, incluyendo aplicativos móviles.

Sus dimensiones destacadas son:

- a) Facilidad de uso percibida (Perceived Ease of Use): Se refiere a la percepción del usuario sobre la facilidad o dificultad de uso de la tecnología. Si el usuario percibe que la tecnología es fácil de utilizar y no requiere un gran esfuerzo o habilidades técnicas, es más probable que se sienta cómodo y motivado para utilizarla.
- b) Utilidad percibida (Perceived Usefulness): Se refiere a la creencia del usuario de que el uso del sistema mejorará su desempeño en una tarea específica. Es decir, si el usuario percibe que la tecnología es útil y le brinda beneficios tangibles, es más probable que esté motivado para utilizarla.

Estas dos percepciones, a su vez, influyen en la intención de usar la tecnología. Si un individuo percibe una alta utilidad y facilidad de uso, es

más probable que tenga la intención de utilizar la tecnología. La intención de uso, a su vez, es un fuerte indicador del comportamiento real de uso.

Según la teoría del TAM, si los usuarios perciben que una tecnología es útil en sus tareas y actividades, y si también perciben que es fácil de usar, es más probable que la adopten y la utilicen de manera efectiva. El modelo TAM se basa en la teoría del comportamiento planificado y considera que las actitudes hacia el uso de la tecnología, las normas subjetivas y el control percibido también influyen en la intención de uso y en el comportamiento real de adopción.

En conclusión, la teoría del TAM ofrece una estructura teórica para comprender y predecir la aceptación y el uso de la tecnología, centrándose en las percepciones de utilidad y facilidad de uso.

3.2.2 Rogers (1962): Su obra clave es "Diffusion of Innovations", que analiza cómo las innovaciones se difunden y son adoptadas por los individuos. Identifica las siguientes dimensiones:

- a) Ventaja relativa (Relative Advantage): Se refiere a la percepción del individuo sobre la superioridad de la innovación en comparación con las alternativas existentes. Si una innovación se percibe como más beneficiosa en términos de ventajas económicas, sociales, o de otro tipo, es más probable que sea adoptada.
- b) Compatibilidad (Compatibility): Esta dimensión se refiere a la concordancia entre la innovación y los valores, necesidades y experiencias previas del individuo. Si la innovación es coherente con las prácticas existentes y se ajusta a las normas y valores del usuario, es más probable que sea adoptada.

- c) Complejidad (Complexity): Se refiere al grado de dificultad percibida en la comprensión y el uso de la innovación. Si la innovación se percibe como complicada o difícil de usar, es menos probable que sea adoptada. Por otro lado, si se percibe como fácil de entender y utilizar, aumenta la probabilidad de adopción.
- d) Prueba observada (Observability): Se refiere a la posibilidad de observar los resultados o beneficios tangibles de la innovación. Si los resultados de la innovación son visibles y observables por otros, es más probable que genere interés y adopción por parte de los demás.
- e) Trialabilidad (Trialability): Se refiere a la posibilidad de probar la innovación de manera limitada antes de tomar una decisión de adopción completa. Si una innovación se puede probar en un contexto limitado y sin un gran compromiso inicial, se reduce el riesgo percibido y aumenta la probabilidad de adopción.

3.2.2 Inclusión Financiera

3.2.2.1 Banco Central de Reserva del Perú - BCRP, 2013. - Ley 29985 Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera. La ley define el dinero electrónico como un valor monetario almacenado en dispositivos electrónicos y utilizado para realizar transacciones. Tiene como objetivo principal fomentar la inclusión financiera y promover el acceso de la población a servicios financieros básicos a través del uso del dinero electrónico. Si bien es cierto la ley no establece claramente sus dimensiones se puede distinguir las siguientes:

- a) Acceso: La ley busca facilitar el acceso de la población a servicios financieros básicos mediante el uso del dinero electrónico. Al promover el uso de dispositivos electrónicos para realizar transacciones, se busca ampliar el acceso a servicios financieros a sectores no bancarizados.
- b) Seguridad: La ley 29985 Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera establece medidas de seguridad para proteger a los usuarios de dinero electrónico: “Solo pueden emitir dinero electrónico las empresas que operan bajo el ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones”.
- c) Interoperabilidad: El dinero electrónico debe ser interoperable, lo que permite realizar transacciones entre personas, como pagos de remesas o transferencias de dinero. Esto facilita la inclusión financiera al permitir el flujo de fondos de manera más eficiente.

3.2.2.2 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, 2019, República del Perú. - Decreto Supremo N° 255 – 2019 – EF “Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera” Tiene como objetivo promover la inclusión financiera en el país, garantizando el acceso a servicios financieros adecuados, seguros y de calidad para todos los ciudadanos peruanos.

El decreto supremo 255-2019-EF nos menciona 5 objetivos prioritarios y 16 lineamientos y las tres dimensiones que comprende la inclusión financiera:

- a) Acceso: “Puntos de atención a los servicios financieros,

infraestructura financiera y oferta de servicios financieros de calidad al alcance de la población”.

- b) Uso: “Frecuencia e intensidad con la que la población emplea los servicios financieros”.
- c) Calidad: “Adecuación de las características de los servicios financieros a las necesidades de la población”.

3.2.2.3 MEF (2016) Ministerio de Economía y Finanzas. - Decreto supremo N° 255-2019-EF “Aprueban la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y modifican el Decreto Supremo N° 029-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera” “La PNIF busca que los servicios financieros sean ofrecidos de manera eficiente, y resulten confiables, innovadores, accesibles, asequibles y adecuados a las necesidades de todos los segmentos de la población, con el fin de contribuir al desarrollo y estabilidad económica; y, por otro lado, impactar positivamente en la competitividad, la productividad, la reducción de la pobreza y desigualdad. Es importante destacar que dicha Política apunta a obtener logros en las tres dimensiones de la inclusión financiera:

- a. Acceso: “Implica poner al alcance de la población los puntos de atención del sistema financiero, incrementando la cobertura geográfica hasta llegar a la población actualmente insatisfecha o desatendida para ofrecer una gama de servicios de calidad”.
- b. Uso: “Entendido como el uso continuo y frecuente de los servicios financieros, lo cual puede ser logrado implementando mecanismos que generen confianza y ampliando la gama de servicios con orientación al consumidor”.
- c. Calidad: “Lograda con servicios financieros adecuados a las

necesidades de la población, ofrecidos en un contexto de transparencia y debido respeto a los derechos de la población”.

3.2.2.4 World Bank Group (2019) La investigación fue realizada por el Grupo del Banco Mundial en 2019, titulada "The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution", se enfoca en la medición de la inclusión financiera a nivel global y el impacto de la revolución fintech en este ámbito.

Identifica las siguientes dimensiones:

- a) Acceso a cuentas financieras: Esta dimensión evalúa la disponibilidad y el acceso de las personas a servicios financieros básicos, como cuentas bancarias, cuentas de ahorro, tarjetas de débito, entre otros.
- b) Uso de servicios financieros: Se refiere a la frecuencia y regularidad con la que las personas utilizan los servicios financieros disponibles, como realizar depósitos, retiros, transferencias de dinero, pagos de facturas, entre otros.
- c) Calidad de los servicios financieros: Esta dimensión se centra en la calidad de los servicios financieros ofrecidos, como la confiabilidad de las instituciones financieras, la facilidad de uso de los productos y servicios financieros, la seguridad de las transacciones, entre otros aspectos relacionados.
- d) Conocimiento financiero: Se refiere al nivel de conocimiento y comprensión que tienen las personas sobre los conceptos y productos financieros, así como su capacidad para tomar decisiones financieras informadas.

3.3 Marco Conceptual

3.3.1 Uso de aplicativo móvil

Davis, F (1989) Formulo el modelo Technology Acceptance Model, conocido como modelo TAM (Aceptación de la Tecnología), el modelo TAM sugiere que la aceptación de cualquier tecnología por parte de una persona, viene influida por la percepción que tiene sobre la utilización, a lo largo de los años, se ha enriquecido con las contribuciones de varios autores y se han realizado ampliaciones y modificaciones al modelo original.

El modelo TAM, se centró en dos variables principales: la percepción de utilidad y la percepción de facilidad de uso. Según el TAM, la percepción de utilidad se refiere a la creencia de que utilizar una tecnología mejorará el desempeño del individuo en una tarea específica, mientras que la percepción de facilidad de uso se refiere a la creencia de que el uso de la tecnología será libre de esfuerzo y fácil de aprender.

- a) Utilidad percibida: Se refiere a la creencia de que usar una tecnología en particular mejorará la productividad, eficiencia o efectividad del usuario. Esta percepción puede ser influenciada por factores como las expectativas de los usuarios, las experiencias previas con la tecnología y la evidencia de otras personas.
- b) Facilidad de uso percibida: Implica la creencia de que la tecnología es fácil de usar y aprender. Esto incluye aspectos como la complejidad del sistema, la amigabilidad de la interfaz y la disponibilidad de capacitación o soporte técnico.

3.3.2 Inclusión Financiera

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) República del Perú. - Decreto Supremo N° 255 – 2019 – EF “Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera”, tiene por objeto realizar el seguimiento de la implementación de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) establece el "Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera", tiene como objetivo principal promover la inclusión financiera en el país, es decir, brindar acceso equitativo a servicios financieros a todos los segmentos de la población, especialmente aquellos que históricamente han estado excluidos del sistema financiero tradicional.

El Decreto Supremo N° 255 - 2019 – EF, el plan se basa en la premisa de que la inclusión financiera es un elemento clave para el desarrollo económico y social de un país, ya que permite a las personas y las empresas acceder a servicios financieros básicos, realizar transacciones seguras, ahorrar, invertir y protegerse económicamente.

Dimensiones

Acceso: “Implica poner al alcance de la población los puntos de atención del sistema financiero, incrementando la cobertura geográfica hasta llegar a la población actualmente insatisfecha o desatendida para ofrecer una gama de servicios de calidad”.

Uso: “Entendido como el uso continuo y frecuente de los servicios financieros, lo cual puede ser logrado implementando mecanismos que generen confianza y ampliando la gama de servicios con orientación al consumidor”.

Calidad: “Lograda con servicios financieros adecuados a las necesidades de la población, ofrecidos en un contexto de

transparencia y debido respeto a los derechos de la población”.

En este sentido, en el presente trabajo de investigación estará enfocado a ampliar las tres dimensiones de la variable de inclusión financiera que nos plantea el presente decreto supremo 255-2019-EF.

IV. Metodología

En el presente capítulo se presenta la metodología que abordamos en la investigación, donde indicaremos el tipo y nivel de investigación, el diseño de la investigación, la hipótesis general y específicas, identificación de las variables, matriz de operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información y como último punto las técnicas de análisis y procesamiento de datos.

4.1 Tipo y Nivel de la Investigación

4.1.1 Tipo

La investigación sobre la relación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera en el distrito de Ilo es de tipo aplicada porque se va a utilizar conceptos teóricos existentes para entender la problemática del uso de un aplicativo y la inclusión financiera por ende no se va a generar nuevos conocimientos.

4.1.2 Nivel

El trabajo sobre la relación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera en el distrito de Ilo, es de nivel descriptiva porque permite describir y caracterizar las variables de uso de aplicativo móvil e inclusión financiera, y también es de nivel relacional porque se buscará establecer relaciones entre las variables, es decir se analizará como el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera se relacionan, examinando la influencia o impacto que tiene en la accesibilidad, la frecuencia de uso de servicios financieros y la calidad de la inclusión financiera.

4.2 Diseño de Investigación

La investigación estuvo enfocada en un procedimiento no experimental, por qué no se manipularán las variables de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro e inclusión financiera ni estableciendo grupos de control y experimental ya que no se estará interviniendo en la realidad o aplicando tratamientos específicos para observar cambios en las variables; Es de diseño transversal puesto que se recolectaran datos en un solo momento, solo se recopilará información en un momento específico analizando la relación entre el uso del aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera en ese momento.

4.3 Hipótesis general y específicas

4.3.1 Hipótesis General:

Si existe relación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera en la población de Ilo.

4.3.2 Hipótesis específicas

- a) Si existe vinculación entre la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo.
- b) Si existe nexos entre la utilidad percibida de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo.
- c) Si existe conexión entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y el acceso de la inclusión financiera de la población de Ilo.
- d) Si existe asociación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro con el uso de la inclusión financiera de la población de Ilo.
- e) Si existe vínculo entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la calidad de la inclusión financiera de la población de Ilo.

4.4 Identificación de las Variables

4.4.1 Variable 1: Uso de aplicativo Móvil

Definición conceptual: Según Davis (1989) el uso de un aplicativo móvil se refiere a la medida en que un individuo utiliza de manera efectiva y frecuente un aplicativo móvil para llevar a cabo actividades relacionadas con su funcionalidad principal. Y cuenta con las siguientes dimensiones:

- a. Facilidad de Uso
- b. Utilidad Percibida

Definición operacional: Según Davis (1989) se refiere a la utilización efectiva de una aplicación móvil por parte del usuario por la percepción de uso y la facilidad de uso.

4.4.2 Variable 2: Inclusión Financiera

Definición conceptual: Según la SBS es un medio para mejorar el bienestar de la población a través del uso responsable de los productos y servicios financieros, ofrecido por las entidades financieras, el crecimiento económico y la reducción de la informalidad. Y cuenta con las siguientes dimensiones:

- a. Acceso
- b. Uso
- c. Calidad

Definición operacional: Según la SBS es el Acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población.

Las definiciones sobre inclusión financiera y sus dimensiones, así como los conceptos de uso del YAPE se presentan en la Tabla 1 de operacionalización de variables.

4.5 Matriz de operacionalización de variables

En la matriz de operacionalización de variables se puede observar las dos variables del trabajo de investigación uso de aplicativo móvil e inclusión financiera y sus definiciones conceptuales, definiciones operacionales, sus dimensiones y sus definiciones conceptuales, definiciones operacionales, sus indicadores y su definición operacional las cuales sirvieron para la elaboración del cuestionario.

TABLA 1

Matriz De Operacionalización De Variable 1

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA	
1. Uso Aplicativo Móvil	Facilidad de Uso	Complejidad en el uso.	1.La utilización del aplicativo móvil "YAPE" para solicitar los servicios financieros es compleja. 2.El uso del aplicativo móvil "YAPE" es sencillo durante las operaciones de los servicios financieros.	1, 2, 3, 4, 5	USO DE APLICATIVO Mínimo: 1 Máximo: 35 (7*5) 36/3=12 Bajo : 1-12 Medio : 13-25 Alto : 26-36	NO APLICA *ANÁLISIS INFERENCIAL	
		Capacidad de aprendizaje.	3.El aplicativo móvil "YAPE" para usar los servicios financieros es práctico de aprender.	1, 2, 3, 4, 5			
	Utilidad Percibida	Confianza y seguridad.	4.La utilización del aplicativo móvil "YAPE" genera confianza en la operación de los servicios financieros.	5.La utilización del aplicativo móvil "YAPE" genera seguridad en la operación de los servicios financieros.			1, 2, 3, 4, 5
			Satisfacción con la experiencia de uso.				

TABLA 2

Matriz De Operacionalización De Variable 2

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA
2.Inclusión Financiera	Acceso	Punto de atención.	8.La utilización del aplicativo móvil "YAPE" ha contribuido a mejorar mi acceso a los servicios financieros.	1, 2, 3, 4, 5	INCLUSIÓN FINANCIERA Mínimo: 1 Máximo: 40 (8*5) 40/3=13 Bajo : 1-13 Medio : 14-27 Alto : 28-40	NO APLICA *ANÁLISIS INFERENCIAL
		Oferta de servicios.	9.La utilización del aplicativo móvil "YAPE" ha contribuido en recibir ofertas financieras. 10.El aplicativo móvil "YAPE" que ofrece la entidad financiera cuentan con los servicios financieros que se ajustan a la necesidad de la población. 11.El aplicativo móvil "YAPE" que ofrece la entidad financiera cuenta con variedad de los servicios financieros.	1, 2, 3, 4, 5		
	Uso	Frecuencia e intensidad.	12.Utilizo con frecuencia el aplicativo móvil "YAPE" para realizar transacciones financieras. 13.El aplicativo móvil "YAPE" me permite interactuar con diferentes entidades financieras, para realizar los servicios financieros.	1, 2, 3, 4, 5		
	Calidad	Servicios financieros ajustados a los clientes.	14.El uso del aplicativo móvil "YAPE" se ajusta a las necesidades de los servicios financieros que tengo como cliente. 15.El uso del aplicativo móvil "YAPE" satisface a las necesidades de los servicios financieros que tengo como cliente.	1, 2, 3, 4, 5		

4.6 Población – Muestra

4.6.1 Población:

La Política Nacional de Inclusión Financiera indica respecto a la población que se “Considera a las personas naturales mayores a 18 años y personas jurídicas (MIPYME)” En función al desarrollo de la normativa , las personas naturales podran incluir tambien a los menores de edad de 16 años a mas” (MEF 2019). Cabe mencionar que la Inclusión Financiera está dirigida a las personas naturales de 18 años a mas, tanto como a personas jurídicas , sin embargo como se menciona anteriormente tambien son sujetos las personas menores de edad con la apertura de cuentas de ahorro, entre otros (según productos ofrecidos por la entidad financiera).

Cabe resaltar que para el presente trabajo de investigación, la población estrará conformada por una población mayor de 18 años edad , está incluye el total de la población de 384 personas entre usuarios y clientes siendo mujeres y hombres del aplicativo móvil “YAPE” objeto del presente estudio.

4.6.2 Muestra

En el presente trabajo de investigación se ha considerado como muestra, una población de 384 personas entre mujeres y hombres mayores de 18 años de edad, siendo, usuarios y clientes del aplicativo móvil “YAPE”, según el cálculo de la fórmula para una población infinita.

Formula para calcular el tamaño
de muestra infinita

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

n = Muestra inicial a hallar

Z = 1.96 (para un nivel de confianza: 95%)

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

E = Margen de error = 5%

n = 384

4.6.3 Muestreo

Con la finalidad investigativa se utilizará el muestreo por conveniencia, seleccionando a los participantes del estudio a las personas que expresan su deseo de apoyar cumpliendo el criterio de inclusión.

Se aplico la encuesta de manera sucesiva sin distinción de sexo y edad (mayores de 18 años) a todos los clientes y usuarios del banco que esperaban su turno para la realización de sus trámites financieros y que cuentan con el aplicativo móvil "YAPE".

Unidad de análisis:

Estará establecida por personas naturales que usan los servicios financieros de manera digital del aplicativo móvil "YAPE" del Banco de Crédito del Perú.

4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información

4.7.1 Técnica

Los datos se recolectaron a través de la técnica de la encuesta para desarrollar una serie de preguntas sobre la investigación de la relación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera en el distrito de Ilo.

4.7.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó para la investigación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera fue el cuestionario a partir de la escala Likert, porque se desarrollaron en ello las preguntas de la encuesta. El instrumento fue validado por dos expertos en primer lugar el gerente del Banco de Crédito del Perú el señor Eduardo Zelada Ladrón de Guevara y el contador público Hugo Chávez Manchego quienes dieron su opinión favorable al 100% sin observaciones, para su respectiva validación se anexa los formatos de aprobación.

Según el análisis de confiabilidad de las dos variables del estudio entre el uso del aplicativo móvil e inclusión financiera está compuesta por el total de 15 ítems, según los criterios establecidos para el Alfa de Cronbach se tiene un resultado de confiabilidad aceptable de 0,799.

4.8 Técnicas de análisis y procesamiento de datos

En la investigación se usarán pruebas estadísticas para comprobar las hipótesis propuestas y la información general recolectada.

Para el análisis y procesamiento de la información de datos sobre la población se utilizará la estadística general en pruebas como:

- ✓ Se elaboró los cuestionarios en base a la información consignada en la matriz operacional.
- ✓ Se realizará la base de datos con el Excel.
- ✓ Se proceso los datos en el SPSS-29 versión gratuita por 30 días.
- ✓ Se realizó entrevista con los especialistas.
- ✓ Se presento los resultados en la estructura final de la tesis.

Para obtener los datos estadísticos de los valores individuales de las variables como: Media, Mediana, Moda, Desviaciones estándar, frecuencia. Asimismo, se presentarán tablas para asociar las dos variables del estudio.

Parar probar las hipótesis se usará la estadística inferencial a fin de determinar la relación entre las variables, la confiabilidad del instrumento, entre otros. Las pruebas estadísticas a considerar para el análisis de los datos son las siguientes: análisis de correlación y análisis de regresión, también se realizará pruebas de normalidad para determinar la distribución de los datos a fin de conocer si se usará la estadística paramétrica y no paramétrica.

V. Resultados

En el presente capítulo se presentan los resultados de la investigación, donde se verá reflejado la presentación de resultados e interpretación de resultados.

5.1 Presentación de Resultados

Confiabilidad del instrumento

6.1.2 Alfa de Cronbach

Los valores del Alfa de Cronbach se muestran en la tabla 2 donde se establecen los rangos para determinar el nivel de confiabilidad.

Tabla 3

Valores del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota: tomado de <https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/>

El resultado del alfa de Cronbach entre el uso de aplicativo móvil y la inclusión financiera se muestra en la tabla 4.

Tabla 4

Resultado del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.799	15

Nota. Elaboración propia, extraído del Excel.

Interpretación

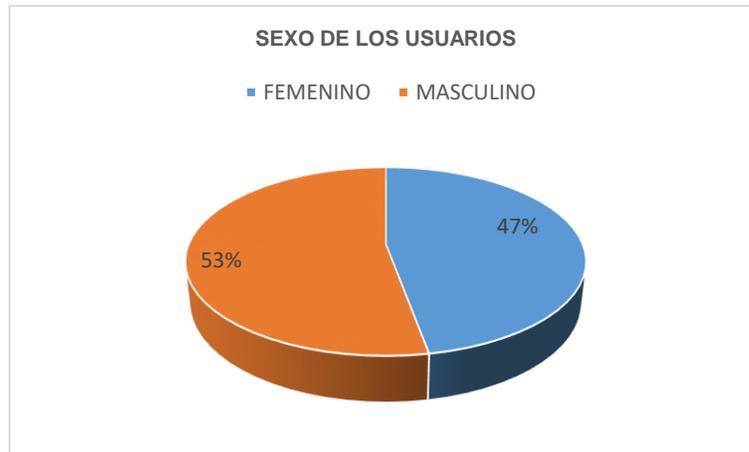
El análisis de confiabilidad de las dos variables del presente estudio uso de aplicativo móvil e inclusión financiera, compuesta por el total de 15 ítems, tiene como resultado un 0,799 de Alfa de Cronbach, comparando el resultado obtenido con los valores antes mencionados se obtiene como resultado aceptable.

5.1.1 Variable sexo de los usuarios

Con relación a la variable sexo de los usuarios del presente estudio, podemos señalar que, el 53% son del sexo masculino y el 47% son del sexo femenino, tal como se observa en la figura 1.

Figura 1

Sexo de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”

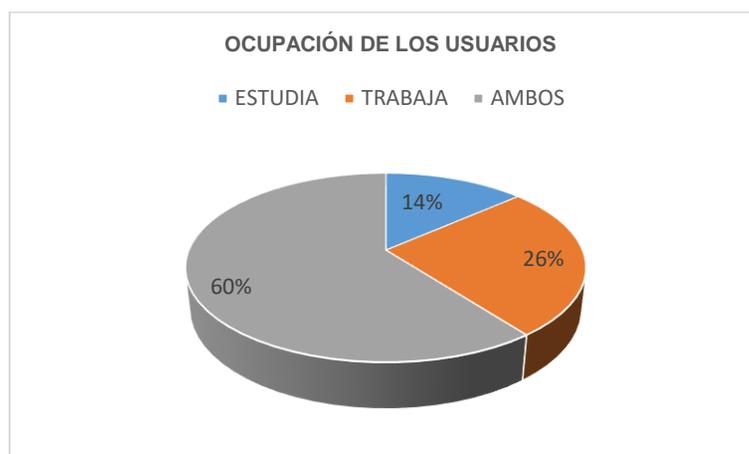


5.1.2 Variable ocupación de los usuarios

Con relación a la ocupación que tienen los usuarios encuestados del presente trabajo de investigación en la figura 2 se refleja que el 14% solo estudia y el 26% solo trabaja mientras que el 60% realiza ambas ocupaciones.

Figura 2

Ocupación de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”

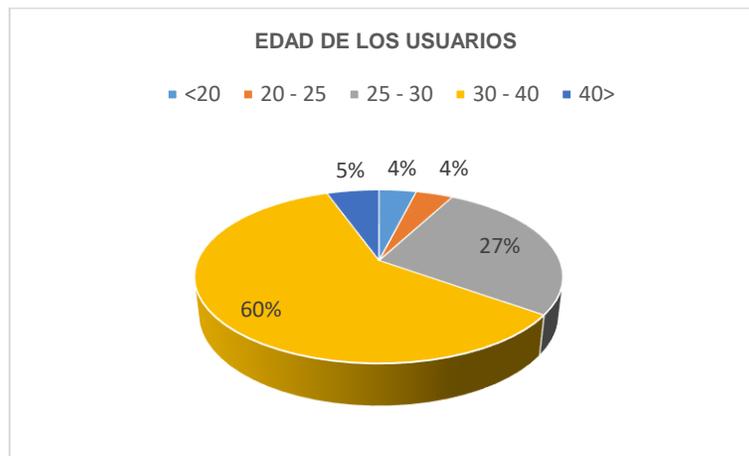


5.1.3 Variable edad de los usuarios

En correspondencia a las edades de los usuarios encuestados en la presente investigación se refleja en la figura 3 que, el 60% está entre 30-40 años, el 27% entre 25-30 años, 5% rango de >40 años y el 4% para los casos entre <20 y 20-25 años.

Figura 3

Edades de los usuarios del aplicativo móvil "YAPE"



5.2 Interpretación de Resultados

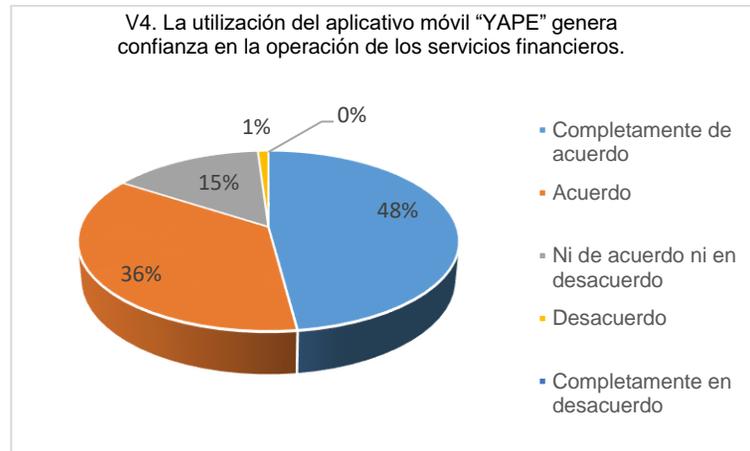
Resultados descriptivos de la variable uso de aplicativo móvil

5.2.1 Variable confianza

En la figura 4 podemos apreciar con relación a nuestro trabajo de investigación, para el caso de la variable confianza con el uso del aplicativo móvil “YAPE” nos refleja que, el 48% está completamente de acuerdo, el 36% de acuerdo, el 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 1% en desacuerdo y el 0% completamente en desacuerdo.

Figura 4

Variable confianza de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”

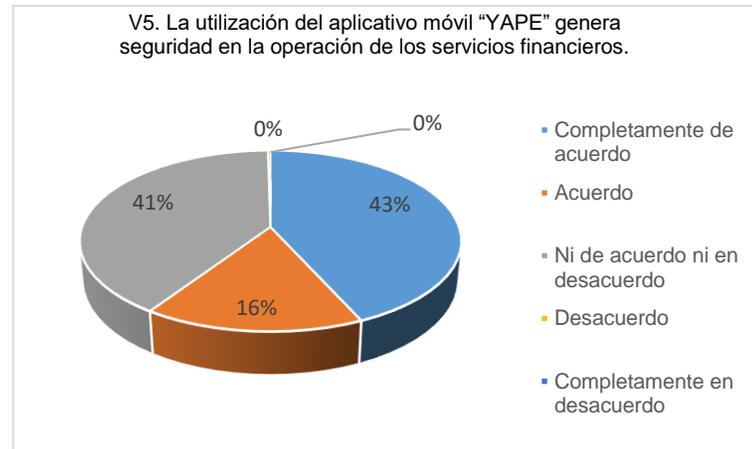


5.2.2 Variable seguridad

En la figura 5 podemos apreciar con relación a nuestro trabajo de investigación, en el caso de la seguridad con el uso del aplicativo móvil “YAPE” nos refleja que, el 43% está completamente de acuerdo, el 41% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% de acuerdo, y el 0% en los casos en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

Figura 5

Variable seguridad de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”

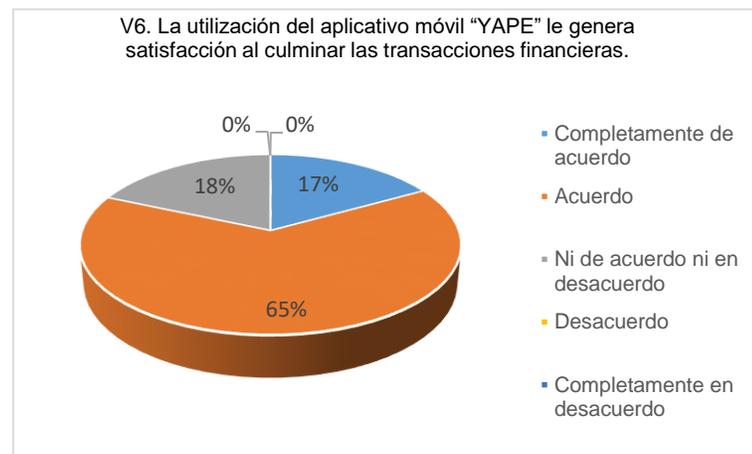


5.2.3 Variable satisfacción

En la figura 6 podemos apreciar con relación a nuestro trabajo de investigación, en el caso de la satisfacción con el uso del aplicativo móvil “YAPE” nos refleja que, el 65% está de acuerdo, el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17% completamente de acuerdo, y el 0% en los casos en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

Figura 6

Variable satisfacción de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”



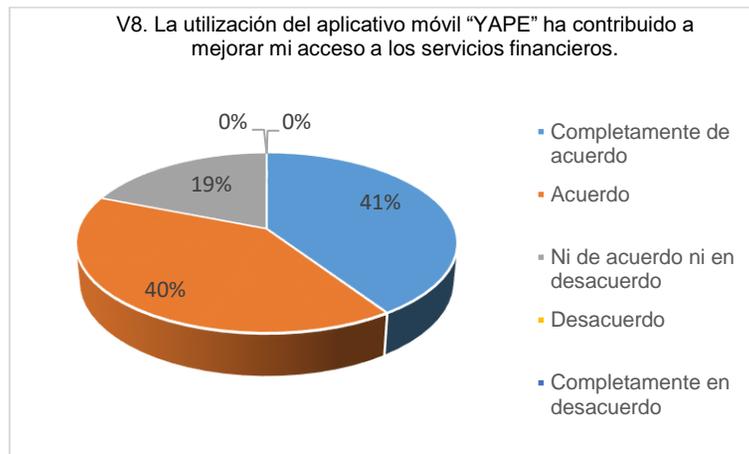
5.3 Resultados descriptivos de la variable inclusión financiera

5.3.1 Variable acceso

En la figura 7 podemos apreciar con relación a nuestro trabajo de investigación, en el caso del acceso a los servicios financieros con el uso del aplicativo móvil “YAPE” nos refleja que, el 40% está de acuerdo, el 41% completamente de acuerdo, el 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 0% en los casos en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

Figura 7

Variable acceso de los usuarios de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”

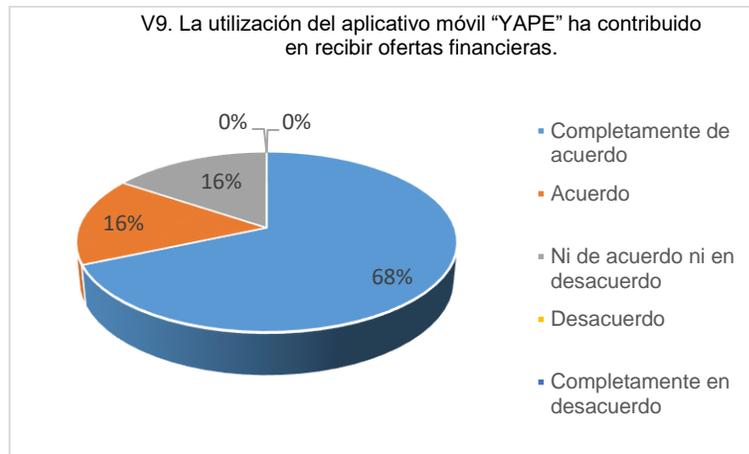


5.3.2 Variable ofertas financieras

En la figura 8 podemos apreciar con relación a nuestro trabajo de investigación, en la variable recibir ofertas financieras con el uso del aplicativo móvil “YAPE” nos refleja que, el 68% está completamente de acuerdo, el 16% de acuerdo, el 16% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 0% en los casos en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

Figura 8

Variable ofertas financieras de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”

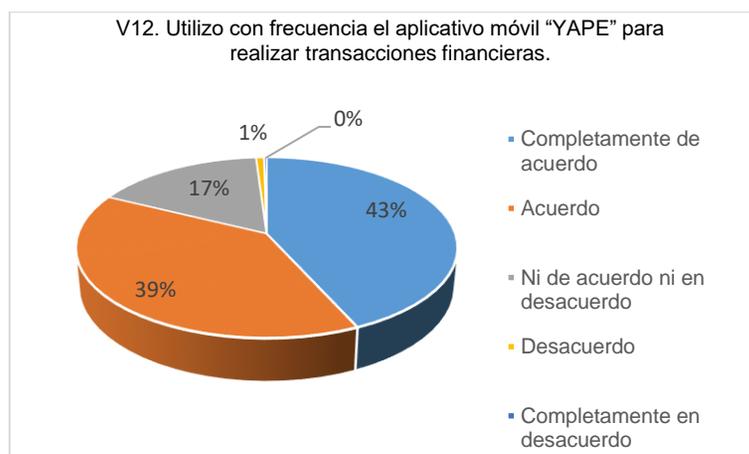


5.3.3 Variable frecuencia

En la figura 9 podemos apreciar con relación a nuestro trabajo de investigación, en el caso de realizar transacciones financieras con el uso del aplicativo móvil “YAPE” nos refleja que, el 43% está completamente de acuerdo, el 39% de acuerdo, el 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 1% en desacuerdo y el 0% completamente en desacuerdo.

Figura 9

Variable frecuencia de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”

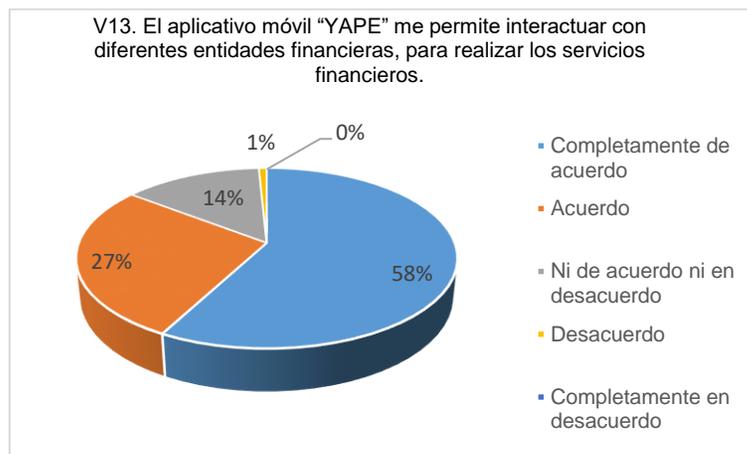


5.3.4 Variable interactuar

En la figura 10 podemos apreciar con relación a nuestro trabajo de investigación, en el caso de interactuar con diferentes entidades financieras con el uso del aplicativo móvil “YAPE” nos refleja que, el 58% está completamente de acuerdo, el 27% de acuerdo, el 14% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 1% en desacuerdo y el 0% completamente en desacuerdo.

Figura 10

Variable interactuar de los usuarios del aplicativo móvil “YAPE”



Variables sexo de usuarios vs confianza

Respecto al sexo con la confianza en el uso del aplicativo móvil “YAPE” se puede apreciar en la tabla 4 que, para el caso del sexo femenino, 4 está en desacuerdo, 42 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13 de acuerdo y 122 de la muestra está completamente de acuerdo.

Respecto al sexo masculino con la confianza en el uso del aplicativo móvil “YAPE” podemos señalar que, 15 está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que 126 están de acuerdo, y 62 está completamente de acuerdo.

Tabla 5

Sexo de los usuarios vs confianza

		CONFIANZA				
		Completamente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
SEXO		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
	FEMENINO	0	4	42	13	122
	MASCULINO	0	0	15	126	62

Variables ocupación de los usuarios vs interactuar

Respecto a la ocupación con interactuar con diferentes entidades financieras con relación a la inclusión financiera, se puede apreciar en la tabla 5 que, en el caso de la ocupación estudia 1 está en desacuerdo, 23 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26 de acuerdo y 2 completamente de acuerdo.

Para el caso de trabaja 9 ni de acuerdo ni en desacuerdo y mientras 91 de la muestra está completamente de acuerdo.

Para el caso de ambas ocupaciones 2 están en desacuerdo, 21 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 80 se encuentran de acuerdo y 129 de la muestra está completamente de acuerdo.

Tabla 6

Ocupación de los usuarios vs interactuar

		INTERACTUAR				
		Completamente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
OCUPACION		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
	ESTUDIA	0	1	23	26	2
	TRABAJA	0	0	9	0	91
	AMBOS	0	2	21	80	129

Variable nivel de estudios de los usuarios vs ofertas financieras

Respecto al nivel de estudios con ofertas financieras con relación a la inclusión financiera, se puede apreciar en la tabla 6 que, en el caso de nivel de estudios primaria 2 está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 completamente de acuerdo.

Para el caso del nivel secundaria 13 se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 de acuerdo, 18 completamente de acuerdo. Para el caso de nivel técnica 11 está de acuerdo, 7 está completamente de acuerdo. Para el caso de nivel universitaria 45 está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 45 de acuerdo, y 233 de la muestra está completamente de acuerdo.

Tabla 7

Variable nivel de estudios vs ofertas financieras

		OFERTAS FINANCIERAS				
		Completamente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
NIVEL DE ESTUDIOS	PRIMARIA	0	0	2	0	5
	SECUNDARIA	0	0	13	5	18
	TECNICA	0	0	0	11	7
	UNIVERSITARIA	0	0	45	45	233

Variable edad de los usuarios vs acceso a servicios financieros

Como se puede apreciar en la tabla 7, respecto a la edad de los encuestados con el acceso a los servicios financieros con relación a la inclusión financiera, que, para el caso del rango de <20, vemos que 15 está de acuerdo.

El rango de 20-25 7 ni de acuerdo ni en desacuerdo y 8 de acuerdo. En el rango de 25-30, 32 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 65 de acuerdo y 7 indican completamente de acuerdo.

En el rango de 30-40, 31 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 50 de acuerdo y 148 muestra de la población está completamente de acuerdo. En el rango de 40-adelante, 3 indican ni de acuerdo ni en desacuerdo, 17 de acuerdo y 1 completamente de acuerdo.

Tabla 8

Variable edad de los usuarios vs acceso a servicios financieros

		ACCESO SSFF				
		Completamente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
EDAD	<20	0	0	0	15	0
	20-25	0	0	7	8	0
	25-30	0	0	32	65	7
	30-40	0	0	31	50	148
	40- Adelante	0	0	3	17	1

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los análisis de los resultados, donde se verá reflejado el análisis inferencial de la investigación.

6.1 Análisis inferencial (*)

Contrastación de hipótesis

Se realizaron las pruebas de correlación que permitió comprobar las hipótesis del estudio, para este estudio se ha tomado la prueba de Rho de Spearman, que viene siendo la más adecuada para nuestra investigación.

La regla de decisión para estas pruebas de ajuste consiste en las siguientes alternativas:

Ho = representa la distribución normal

Ha = representa la distribución no normal

Establece que, cuando P-valoré es mayor $>$ que 0.05, se acepta la hipótesis nula (H0); por lo consiguiente si el p valor es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula (Ho), indicando que no sigue una distribución normal.

6.1.1 Prueba de Normalidad

Los resultados de la prueba de normalidad se muestran en la Tabla 8, muestra que se tiene un nivel de significancia de 0.000 que es $<$ que 0.05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que señala que los datos no tienen una distribución normal. Por tanto, el análisis de correlación se realizará con el índice de correlación de Spearman.

Tabla 9

Prueba de normalidad

Pruebas de Normalidad			
Kolmogorov-Smirnova			
	Estadístico	GI	Sig.
USO DE APLICATIVO MÓVIL	0.107	384	0.000
INCLUSIÓN FINANCIERA	0.168	384	0.000

a. Correlación de la significación de Lilliefors

6.1.2 Índice de Correlación

Hipótesis General

H1: Si existe relación significativa entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera en la población de Ilo.

Ho: No existe relación significativa entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera en la población de Ilo.

Nivel de Significancia

Se utilizó un nivel de significancia $\alpha=0.05$

Prueba Estadística

Se aplicó el coeficiente de correlación r_s de Spearman para determinar el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas.

Regla de decisión

- Si p valor es < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .
- Si p valor es ≥ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Decisión estadística

Tabla 10

Correlación entre el uso del aplicativo móvil vs inclusión financiera

Correlaciones				
		USO DE APLICATIVO MÓVIL		INCLUSIÓN FINANCIERA
Rho de Spearman	USO DE APLICATIVO MÓVIL	Coefficiente de correlación	1.000	.694**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	384	384
	INCLUSIÓN FINANCIERA	Coefficiente de correlación	.694**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el p valor (nivel de significancia) obtenido es igual a 0,001, que es menor a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Interpretación

El rs obtenido nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables uso de aplicativo móvil y la inclusión financiera dado que el valor de índice correlación es de 0.694

Conclusión Estadística

Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que existe evidencia estadística de una relación significativa directa entre el uso del aplicativo móvil y la inclusión financiera.

Hipótesis Específicas

H1: Si existe vinculación entre la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo.

H0: No existe vinculación entre la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo.

Nivel de Significancia

Se utilizó un nivel de significancia $\alpha=0.05$

Prueba Estadística

Se aplicó el coeficiente de correlación r_s de Spearman para determinar el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas.

Regla de decisión

- Si p valor es < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .
- Si p valor es ≥ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Tabla 11

Correlación entre inclusión financiera vs facilidad de uso

Correlaciones				
			INCLUSIÓN FINANCIERA	FACILIDAD DE USO
Rho de Spearman	INCLUSIÓN FINANCIERA	Coeficiente de correlación	1.000	.713**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	384	384
	FACILIDAD DE USO	Coeficiente de correlación	.713**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el p valor (nivel de significancia) obtenido es igual a 0,001, que es menor a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Interpretación

El rs obtenido nos indica que existe una correlación positiva fuerte entre las variables uso de aplicativo móvil y la inclusión financiera dado que el valor de índice correlación es de 0.713

Conclusión Estadística

Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que existe evidencia estadística de una relación significativa directa entre la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo.

H2: Si existe nexo entre la utilidad percibida de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo.

Ho: No existe nexo entre la utilidad percibida de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo.

Nivel de Significancia

Se utilizó un nivel de significancia $\alpha=0.05$

Prueba Estadística

Se aplicó el coeficiente de correlación r_s de Spearman para determinar el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas.

Regla de decisión

- Si p valor es < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .
- Si p valor es ≥ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Interpretación

El r_s obtenido nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables uso de aplicativo móvil y la inclusión financiera dado que el valor de índice correlación es de 0.527.

Tabla 12

Correlación entre utilidad percibida vs inclusión financiera

		Correlaciones	
		UTILIDAD PERCIBIDA	INCLUSIÓN FINANCIERA
Rho de Spearman	UTILIDAD PERCIBIDA	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.527**
		N	384
INCLUSIÓN FINANCIERA		Coefficiente de correlación	.527**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

H3: Si existe conexión entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en el acceso y la inclusión financiera de la población de Ilo.

Ho: No existe conexión entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en el acceso y la inclusión financiera de la población de Ilo.

Nivel de Significancia

Se utilizó un nivel de significancia $\alpha=0.05$

Prueba Estadística

Se aplicó el coeficiente de correlación r_s de Spearman para determinar el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas.

Regla de decisión

- Si p valor es < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .
- Si p valor es ≥ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Tabla 13

Correlación entre el uso del aplicativo móvil vs acceso a los servicios financieros de la inclusión financiera

Correlaciones			
		USO DE APLICATIVO MÓVIL	ACCESO SSFF
Rho de Spearman	USO DE APLICATIVO MÓVIL	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	384
	ACCESO SSFF	Coeficiente de correlación	.328**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el p_valor (nivel de significancia) obtenido es igual a 0,001, que es menor a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Interpretación

El r_s obtenido nos indica que existe una correlación positiva baja entre las variables uso de aplicativo móvil y la inclusión financiera dado que el valor de índice correlación es de 0.328

Conclusión Estadística

Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que existe evidencia estadística de una relación significativa directa entre la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo.

H4: Si existe asociación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro con el uso y la inclusión financiera de la población de Ilo.

Ho: No existe asociación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro con el uso y la inclusión financiera de la población de Ilo.

Nivel de Significancia

Se utilizó un nivel de significancia $\alpha=0.05$

Prueba Estadística

Se aplicó el coeficiente de correlación r_s de Spearman para determinar el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas.

Regla de decisión

- Si p valor es < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .
- Si p valor es ≥ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Tabla 14

Correlación entre el uso del aplicativo móvil vs uso de la inclusión financiera

		Correlaciones		
			USO DE APLICATIVO O MÓVIL	USO INCLUSIÓN FINANCIERA
Rho de Spearman	USO DE APLICATIVO MÓVIL	Coeficiente de correlación	1.000	.562**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	384	384
	USO INCLUSIÓN FINANCIERA	Coeficiente de correlación	.562**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el p_valor (nivel de significancia) obtenido es igual a 0,001, que es menor a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Interpretación

El rs obtenido nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables uso de aplicativo móvil y la inclusión financiera dado que el valor de índice correlación es de 0.562

Conclusión Estadística

Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que existe evidencia estadística de una relación significativa directa entre la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo.

H5: Si existe vínculo entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la calidad de la inclusión financiera de la población de Ilo.

Ho: No existe vínculo entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la calidad de la inclusión financiera de la población de Ilo.

Nivel de Significancia

Se utilizó un nivel de significancia $\alpha=0.05$

Prueba Estadística

Se aplicó el coeficiente de correlación r_s de Spearman para determinar el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas.

Regla de decisión

- Si p valor es < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .
- Si p valor es ≥ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Tabla 15

Correlación entre el uso del aplicativo móvil vs calidad de la inclusión financiera

Correlaciones				
		USO DE APLICATIVO MÓVIL		CALIDAD
Rho de Spearman	USO DE APLICATIVO MÓVIL	Coeficiente de correlación	1.000	.606**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	384	384
	CALIDAD	Coeficiente de correlación	.606**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como el p_valor (nivel de significancia) obtenido es igual a 0,001, que es menor a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Interpretación

El rs obtenido nos indica que existe una correlación positiva alta entre las variables uso de aplicativo móvil y la inclusión financiera dado que el valor de índice correlación es de 0.606

Conclusión Estadística

Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que existe evidencia estadística de una relación significativa directa entre la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo.

VII. Discusión De Resultados

En el presente capítulo se presenta la discusión de resultados donde analizaremos y procederemos a la comparación de resultados con los distintos autores mencionados en la presente investigación.

7.1 Comparación de resultados

Según mis resultados se determina que existe relación directa entre las variables uso de aplicativo móvil y la variable inclusión financiera, con un nivel de significancia de 0.001 y un r_0 de 0.694, con similar resultado el estudio de Gómez y Ylla (2022), en su investigación se obtuvo como resultado una relación positiva considerable r_0 0.622; por otro lado, la dimensión de banca móvil con la inclusión financiera obtuvo una relación positiva considerable r_0 0.514, en el trabajo se describe las dimensiones de inclusión financiera como acceso, uso y calidad que se ha adoptado de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS.

Asimismo en el estudio de García Flores, Dulce Azucena; Martínez Muñoz, Diana Carolina (2020), El análisis de confiabilidad de las dos variables del presente estudio uso de aplicativos móviles e inclusión financiera, compuesta por el total de 8 ítems, indica un resultado de confiabilidad 0,825 de Alfa de Cronbach, comparando los resultados con mi trabajo de investigación hay una similitud de confiabilidad de 0.799 que da como resultado aceptable según la escala de medición. En el estudio se realizó la prueba de chi cuadrado con una Sig. = 0,000, la cual al ser menor a 0.05 indica que se rechaza la hipótesis nula, es decir que el uso de aplicativos de pago móvil y la tenencia de productos bancarios se encuentran correlacionados, con relación a la dimensión facilidad de uso tiene como resultado 0,479 con similitud a mi resultado de 0.713.

En el estudio de Quihuiri (2021), como resultado de fiabilidad se tuvo el análisis de factor confirmatorio (AFC) Chi-cuadrado 5,364 / P-Value > 0,05 muestra un resultado similar al presente trabajo de investigación un resultado de Alfa de Cronbach de 0,799. En el trabajo del autor menciona dos dimensiones de la inclusión financiera que compartimos como el acceso y el uso.

7.2 Comparación de resultados con enfoque teórico

Según el enfoque teórico TAM por Davis (1989) existen 2 variables específicas que se relacionan directamente con este enfoque, en el caso de este estudio se consideraron las 2 variables ya que son aceptadas por los usuarios encuestados y no hay variación en tiempo ni dimensión, en el estudio la totalidad de los encuestados están de acuerdo con este enfoque.

En el caso de la inclusión financiera indicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS (2019), se consideran tres variables que son validados por los usuarios encuestados y no existe diferenciación en época ni espacio. En el estudio en su totalidad de los encuestados están de acuerdo con el enfoque del autor sobre la variable inclusión financiera.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusión

- Se Determinó que existe relación entre la variable uso de aplicativo móvil “YAPE” y la variable inclusión financiera, según el índice de correlación de Spearman con un nivel de significancia de 0.001 y un $r = 0.694$
- Se determinó que existe vinculación entre la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo, con un nivel de significancia de 0.001 y un $r = 0.713$.
- Se evaluó que existe nexo entre la utilidad percibida de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo, con un nivel de significancia de 0.001 y un $r = 0.527$.
- Se analizó que existe la conexión entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y el acceso de la inclusión financiera de la población de Ilo, con un nivel de significancia de 0.001 y un $r = 0.328$.
- Se Investigó que si existe la asociación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y el uso de la inclusión financiera de la población de Ilo, con un nivel de significancia de 0.001 y un $r = 0.562$.
- Se analizó que existe vínculo entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la calidad de la inclusión financiera de la población de Ilo, con un nivel de significancia de 0.001 y un $r = 0.606$.

Recomendaciones

1. A fin de lograr una mayor inclusión financiera se sugiere que la población de Ilo use con mayor frecuencia los aplicativos que permiten realizar transacciones financieras.
2. Dado la facilidad para el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro se sugiere su adopción para lograr una mayor inclusión financiera de la población de Ilo
3. Dado a la utilidad percibida de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro "YAPE" se sugiere a los usuarios indicar a su banco para mayor utilidad en la inclusión financiera.
4. Gracias a que existe conexión entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y el acceso de la inclusión financiera se sugiere seguir utilizando el uso del aplicativo móvil.
5. Se recomienda seguir con la asociación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y el uso de la inclusión financiera.
6. Se recomienda continuar con el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro ya que influye en la calidad de la inclusión financiera.

Referencias Bibliográficas

- (BM), B. M. (2021). The Global Findex Database 2021.
- (CMIF), C. M. (2019). Política Nacional de Inclusión Financiera. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Banco Central de Reserva del Perú - BCRP. (2013). *"Ley 29985, Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera"*.
- Banco de Crédito del Perú - BCP. (s.f.).
- Barreda, J. M. (2022). *"Impacto de los servicios financieros digitales en la inclusión financiera"*.
- Barrera, A. J. (2020). *"La banca digital y su influencia en el desarrollo de la inclusión financiera en el sector bancario en el Perú 2020"*.
- Bartolini, I. C. (2020). "Pagos digitales para la inclusión financiera de poblaciones vulnerables en Argentina: un estudio empírico en comerciantes del Barrio Padre Carlos Múgica (ex villa 31-31 bis) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires". *Económica La Plata*, 79.
- Beck, D.-K. y. (2018). *"Financial Inclusion and Stability: A Global Perspective"*.
- Cull, T. B. (2014). *"Banking in Africa"*.
- Davis, F. (1989). *Technology Acceptance Model, TAM*.
- Demirgüç-Kunt, A. K. (2018). *"The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution"*.
- Fernández-Graz, M. (2018). *"El impulso de la billetera móvil en su repercusión en la inclusión financiera del Perú"*.
- García Flores, D. A. (2021). *"El uso de aplicativos móviles bancarios y su relación con la inclusión financiera de la población del NSE C y D en Lima Metropolitana, año 2020"*.
- Gefen, D. (2003). *Tecnología de Aceptación del Usuario 2.0 - TAM2*.
- Googlee . (s.f.). *gplresearch.com*. Obtenido de <https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/>
- Group, W. B. (2019). *"The Global Findex Database 2017: Measuring*

Financial Inclusion and the Fintech Revolution".

- Iansiti, M. a. (2017). *"The Truth About Blockchain"*.
- INEI, I. N. (2022). En J. V. Florez, *"Brechas de la inclusión financiera digital en Perú, en un contexto de crisis económica y sanitaria por el covid-19, usando el análisis de componentes principales"*.
- Innovación, A. L. (s.f.). <https://alicia.concytec.gob.pe/>. Obtenido de <https://alicia.concytec.gob.pe/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. (2023). *Encuesta Nacional de Hogares*.
- López, O. L. (2021). *"Inclusión financiera a través de las Fintech y la transformación de los mercados financieros en Colombia en los últimos 5 años"*.
- MEF, M. d. (2016). "Aprueban la Política Nacional de Inclusion Financiera - PNIF". En *PLAN ESTRATÉGICO MULTISECTORIAL DE LA POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA* (pág. 65).
- Pastor Helfer, Z. (2021). *Pandemia por COVID-19 y el uso de canales digitales de los clientes del Banco Interbank, de la ciudad de Tacna, periodo 2021*. Tacna.
- Quihui, J. (2021). *"BIMO (billetera móvil) un medio de pago-cobro como alternativa para promover la inclusión financiera en el Ecuador"*.
- Quispe Mamani, G. R. (2015). *Fintech como herramienta de inclusión financiera*.
- Rogers, E. M. (1962). *"Diffusion of Innovations"*.
- Salas, Á. P. (2022). *"Relación entre la banca digital y la inclusión financiera en la población del distrito de Arequipa 2021"*.
- Salgado, L. J. (2019). *"La incidencia de la banca electrónica como canal no convencional para impulsar la inclusión financiera en Bolivia: periodos 2007-2017"*,.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS. (s.f.).
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS. (2019). Decreto Supremo 255-2019-EF. En *"Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera"*. (pág. 76).

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz De Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE (S) Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación del uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo?</p>	<p>Objetivo General: Analizar la relación del uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y evaluar relación con la inclusión financiera en la población de Ilo.</p>	<p>Hipótesis General Si existe relación del uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera en la población de Ilo.</p>	<p>Uso de aplicativo móvil Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de uso • Utilidad percibida <p>Inclusión Financiera Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso • Uso • Calidad 	<p>Enfoque: Descriptiva Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva y Relacional Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Población y Muestra Población Está compuesta por una población de clientes y usuarios del aplicativo móvil “YAPE”. Muestra Una población de 384 personas, según el cálculo de la fórmula para una población infinita.</p> <p>Técnicas e Instrumentos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnicas de análisis y procesamiento de datos Análisis de correlación</p>
<p>Problemas Específicos ¿Cuál es la vinculación de la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en la inclusión financiera de la población de Ilo? ¿Cuál es el nexo de la utilidad percibida de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en la inclusión financiera de la población de Ilo? ¿Cuál es la conexión del uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en el acceso de la inclusión financiera de la población de Ilo? ¿Cuál es la asociación del uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro con el uso de la inclusión financiera de la población de Ilo? ¿Cuál es el vínculo del uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en la calidad de la inclusión financiera de la población de Ilo?</p>	<p>Objetivo Específico Determinar la vinculación de la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en la inclusión financiera de la población de Ilo. Evaluar el nexo de la utilidad percibida de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en la inclusión financiera de la población de Ilo. Analizar la conexión del uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en el acceso de la inclusión financiera de la población de Ilo. Investigar la asociación del uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro con el uso de la inclusión financiera de la población de Ilo. Analizar el vínculo del uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro en la calidad de la inclusión financiera de la población de Ilo.</p>	<p>Hipótesis Específicas Si existe vinculación entre la facilidad de uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo. Si existe nexo entre la utilidad percibida de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la inclusión financiera de la población de Ilo. Si existe conexión entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y el acceso de la inclusión financiera de la población de Ilo. Si existe asociación entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro con el uso de la inclusión financiera de la población de Ilo. Si existe vínculo entre el uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y la calidad de la inclusión financiera de la población de Ilo.</p>		

ANEXO 2

Instrumentos De Recolección De Datos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CONTABILIDAD
CUESTIONARIO: ESCALA DE USO DE APLICATIVO MÓVIL

I. PRESENTACIÓN

Dirigido a las personas naturales del distrito de Ilo, se realizó el siguiente cuestionario de escala, que tenga a bien responder de acuerdo a su perspectiva. Dicho cuestionario es de uso netamente de investigación para la tesis: Uso de un aplicativo móvil como medio de pago-cobro y su incidencia en la inclusión financiera; Las respuestas al presente cuestionario es ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL, se agradece anticipadamente su participación.

EDAD		NIVEL DE ESTUDIOS	
Menos de 20		Primaria	
Entre 20 y menos de 25		Secundaria	
Entre 25 y menos de 30		Técnica	
Entre 30 y menos de 40		Universitaria	
Entre 40 años a más		Otro	

OCUPACIÓN		SEXO	
Estudia		Femenino	
Trabaja		Masculino	
Ambos		Otro	

ESCALA LIKERT	
1 Totalmente en desacuerdo	3 Neutral
2 desacuerdo	4 De acuerdo
5 Totalmente de acuerdo	

*Tener en cuenta la escala y marque con una (X) según su respuesta.

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
USO DE APLICATIVO MÓVIL						
1.	La utilización del aplicativo móvil "YAPE" para solicitar los servicios financieros es compleja.					
2.	El uso del aplicativo móvil "YAPE" es sencillo durante las operaciones de los servicios financieros.					
3.	El aplicativo móvil "YAPE" para usar los servicios financieros es práctico de aprender.					
4.	La utilización del aplicativo móvil "YAPE" genera confianza en la operación de los servicios financieros.					
5.	La utilización del aplicativo móvil "YAPE" genera seguridad en la operación de los servicios financieros.					
6.	La utilización del aplicativo móvil "YAPE" le genera satisfacción al culminar las transacciones financieras.					
7.	Se encuentra satisfecho con el uso del aplicativo móvil "YAPE" para realizar transacciones financieras.					

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
INCLUSIÓN FINANCIERA						
8.	La utilización del aplicativo móvil “YAPE” ha contribuido a mejorar mi acceso a los servicios financieros.					
9.	La utilización del aplicativo móvil “YAPE” ha contribuido en recibir ofertas financieras.					
10.	El aplicativo móvil “YAPE” que ofrece la entidad financiera cuentan con los servicios financieros que se ajustan a la necesidad de la población.					
11.	El aplicativo móvil “YAPE” que ofrece la entidad financiera cuenta con variedad de los servicios financieros.					
12.	Utilizo con frecuencia el aplicativo móvil “YAPE” para realizar transacciones financieras.					
13.	El aplicativo móvil “YAPE” me permite interactuar con diferentes entidades financieras, para realizar los servicios financieros.					
14.	El uso del aplicativo móvil “YAPE” se ajusta a las necesidades de los servicios financieros que tengo como cliente.					
15.	El uso del aplicativo móvil “YAPE” satisface a las necesidades de los servicios financieros que tengo como cliente.					

ANEXO 3

Ficha De Validación De Instrumentos De Medición-Experto 1

Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario		
Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad		
Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación		
Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado		
Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores		
Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación		
Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación		

III. OBSERVACIONES GENERALES


Eduardo Zelada L. de G.
Gerente de Agencia
DNI 42911663 / MAT 221145
División Comercial

Zelada Ladrón de Guevara Eduardo
Apellidos y Nombres del experto
Grado académico: Administrador
N°. DNI: 42911663

ANEXO 3

Ficha De Validación De Instrumentos De Medición-Experto 2

Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad		
Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación		
Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado		
Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores		
Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación		
Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación		

III. OBSERVACIONES GENERALES



CPC Hugo Chávez Manchego
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Mat. 20-103

Chávez Manchego Hugo
Apellidos y Nombres del experto
Grado académico: Contador Público
N°. DNI: 04630327

ANEXO 4

Base de Datos

N°	Sexo	Oc	NE	Ed	USO DE APLICATIVO MÓVIL							INCLUSIÓN FINANCIERA							
					v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9	v10	v11	v12	v13	v14	v15
1	2	2	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
2	1	3	3	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
3	1	2	3	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
4	1	3	3	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
5	2	3	3	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
6	2	2	3	4	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
7	1	3	4	4	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
8	2	3	3	4	1	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
9	2	2	3	4	1	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
10	1	3	4	4	1	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
11	1	2	3	4	1	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5
12	1	2	3	4	1	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5
13	1	3	4	4	1	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	2	5	5	3
14	1	2	4	4	1	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	1	5	5	3
15	2	2	4	4	1	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3
16	2	2	2	4	1	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3
17	1	2	3	4	1	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3
18	2	2	2	4	1	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3
19	2	2	3	4	1	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3
20	2	3	4	4	1	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3
21	1	2	1	4	1	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3
22	1	2	4	4	1	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3
23	1	2	4	4	1	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3
24	1	2	4	4	1	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3
25	1	2	4	4	1	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3
26	1	2	4	4	1	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3
27	1	2	4	4	1	4	4	3	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3
28	1	2	4	4	1	4	4	3	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3
29	1	2	4	4	1	4	4	3	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3
30	1	2	4	4	1	4	4	3	5	4	3	5	5	3	5	4	3	4	3
31	1	2	4	4	1	5	4	3	5	4	3	5	5	3	5	4	3	4	3
32	1	2	4	4	1	5	4	3	5	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4
33	1	2	4	4	1	5	4	3	5	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4
34	1	2	4	4	1	5	4	3	5	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4
35	1	2	4	4	1	5	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4
36	1	2	4	4	1	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4
37	1	2	4	4	1	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4
38	1	2	4	4	1	4	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4
39	1	2	4	4	1	4	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4
40	1	2	4	4	1	4	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4
41	1	2	4	4	1	4	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4
42	1	2	4	4	1	4	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4
43	1	2	4	4	2	4	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4
44	1	2	4	4	2	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4
45	1	2	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4
46	1	2	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4
47	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4
48	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4
49	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4
50	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4

ANEXO 4

Base de Datos

51	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
52	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
53	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
54	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
55	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
56	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
57	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
58	1	2	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
59	1	2	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
60	1	2	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
61	1	2	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
62	1	2	4	4	2	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
63	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
64	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
65	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
66	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
67	1	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
68	1	2	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
69	1	2	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
70	1	2	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
71	1	2	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
72	1	2	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
73	1	2	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
74	1	2	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
75	1	2	4	4	3	5	4	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
76	1	2	4	4	3	5	4	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
77	1	2	4	4	3	5	4	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
78	1	2	4	4	3	5	4	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
79	1	2	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
80	1	2	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
81	1	2	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
82	1	2	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
83	1	2	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
84	1	2	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
85	1	2	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
86	1	2	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
87	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
88	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
89	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
90	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
91	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
92	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
93	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
94	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
95	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
96	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
97	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
98	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
99	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
100	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5

ANEXO 4

Base de Datos

101	1	2	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
102	1	2	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
103	1	2	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
104	1	2	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
105	1	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
106	1	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
107	1	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
108	1	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
109	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
110	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
111	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
112	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
113	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
114	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
115	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
116	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
117	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
118	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
119	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
120	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
121	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
122	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
123	1	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
124	1	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
125	1	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
126	1	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
127	1	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
128	1	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
129	1	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
130	1	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
131	1	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
132	1	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
133	1	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
134	1	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
135	1	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
136	1	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
137	1	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
138	1	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
139	1	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
140	1	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5
141	1	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5
142	1	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5
143	1	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5
144	1	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5
145	1	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5
146	1	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5
147	1	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5
148	1	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5
149	1	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5
150	1	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5

ANEXO 4

Base de Datos

151	1	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5
152	1	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5
153	1	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5
154	1	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5
155	1	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5
156	1	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5
157	1	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5
158	1	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5
159	1	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5
160	1	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5
161	1	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5
162	1	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5
163	1	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4
164	1	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5
165	1	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5
166	1	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5
167	1	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5
168	1	3	4	4	2	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
169	1	3	4	4	2	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
170	1	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
171	1	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
172	1	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
173	1	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
174	1	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
175	1	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
176	1	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
177	1	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
178	1	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
179	1	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
180	1	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
181	1	3	4	3	2	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
182	1	3	4	3	2	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
183	1	3	4	3	2	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
184	1	3	4	3	2	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
185	1	3	4	3	2	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
186	1	3	4	3	2	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
187	1	3	4	3	2	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
188	1	3	4	3	2	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
189	1	3	4	4	2	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
190	1	3	2	2	2	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
191	1	3	2	2	2	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5
192	2	3	2	2	2	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5
193	2	3	2	2	2	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5
194	2	3	2	2	2	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5
195	2	3	2	2	2	4	5	5	2	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5
196	2	3	2	2	2	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5
197	2	3	2	2	2	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5
198	2	3	2	2	2	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5
199	2	3	2	2	2	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5
200	2	3	2	2	2	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5

ANEXO 4

Base de Datos

201	2	3	2	2	2	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5
202	2	3	2	2	2	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5
203	2	3	2	2	2	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5
204	2	3	2	2	2	4	5	5	3	3	3	4	5	3	5	4	5	5	5
205	2	3	2	4	2	4	5	5	3	3	3	4	5	3	5	4	5	5	5
206	2	3	4	4	2	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5
207	2	3	4	4	2	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5
208	2	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5
209	2	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5
210	2	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
211	2	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5
212	2	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5
213	2	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5
214	2	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5
215	2	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4
216	2	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4
217	2	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4
218	2	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4
219	2	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4
220	2	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4
221	2	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	3	5	5	4	4
222	2	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4
223	2	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4
224	2	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4
225	2	3	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4
226	2	3	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4
227	2	3	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4
228	2	3	4	4	2	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4
229	2	3	4	4	2	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4
230	2	3	4	4	2	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4
231	2	3	4	4	2	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4
232	2	3	4	3	2	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4
233	2	3	4	3	2	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4
234	2	3	4	3	2	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4
235	2	3	4	3	2	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4
236	2	3	4	3	2	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4
237	2	3	4	4	2	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4
238	2	3	2	1	2	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4
239	2	3	2	1	2	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4
240	2	3	2	1	2	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4
241	2	3	2	1	2	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4
242	2	3	2	1	2	4	5	5	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4
243	2	3	2	1	2	4	5	5	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4
244	2	3	2	1	2	4	5	5	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4
245	2	3	2	1	2	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4
246	2	3	2	1	2	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4
247	2	3	2	1	2	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
248	2	3	2	1	2	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3
249	2	3	2	1	2	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
250	2	3	2	1	2	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4

ANEXO 4

Base de Datos

251	2	3	4	1	2	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
252	2	3	4	1	2	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
253	2	3	4	4	2	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
254	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5
255	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
256	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
257	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
258	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
259	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
260	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
261	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
262	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
263	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5
264	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5
265	2	3	1	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5
266	2	3	1	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5
267	2	3	1	4	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
268	2	3	1	4	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
269	2	3	1	4	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
270	2	3	1	4	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
271	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
272	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
273	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
274	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
275	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
276	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
277	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
278	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
279	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
280	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
281	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5
282	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5
283	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5
284	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5
285	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5
286	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5
287	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5
288	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5
289	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5
290	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5
291	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5
292	2	3	4	4	2	3	5	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5
293	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5
294	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5
295	2	3	4	4	2	3	3	4	3	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5
296	2	3	4	4	2	3	3	4	3	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5
297	2	3	4	4	2	3	3	4	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5
298	2	3	4	5	2	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5
299	2	3	4	5	2	3	4	4	3	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5
300	2	3	4	5	2	3	4	4	3	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5

ANEXO 4

Base de Datos

301	2	3	4	5	2	3	4	4	3	5	5	3	5	3	4	3	4	4	5
302	2	3	4	5	2	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	5
303	2	3	4	5	2	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	5
304	2	3	4	5	2	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	5
305	2	3	4	5	2	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4
306	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4
307	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4
308	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4
309	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4
310	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4
311	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	4
312	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	4
313	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	4
314	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4
315	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4
316	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4
317	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4
318	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4
319	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	4
320	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4
321	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4
322	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4
323	2	3	4	3	2	3	3	4	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4
324	2	3	4	3	2	3	3	4	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4
325	2	3	4	3	2	3	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4
326	2	3	4	3	2	3	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4
327	2	3	4	3	2	3	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4
328	2	3	4	3	2	3	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4
329	2	3	4	3	2	3	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4
330	2	3	4	3	2	3	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4
331	2	3	4	3	2	2	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	2	4	4
332	2	3	4	3	2	2	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	2	4	4
333	2	1	4	3	2	2	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	2	4	4
334	2	1	4	3	2	2	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4
335	2	1	4	3	2	2	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4
336	2	1	4	3	2	2	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4
337	2	1	4	3	2	2	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4
338	2	1	4	3	2	2	5	4	3	5	5	4	5	3	4	3	5	4	4
339	2	1	4	3	2	2	5	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4
340	2	1	4	3	2	3	5	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4
341	2	1	4	3	2	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4
342	2	1	4	3	2	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4
343	2	1	4	3	2	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4
344	2	1	4	3	2	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4
345	2	1	4	3	2	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4
346	2	1	4	3	2	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4
347	2	1	4	3	2	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4
348	2	1	4	3	2	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4
349	2	1	4	3	2	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4
350	2	1	4	3	2	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4

ANEXO 4

Base de Datos

351	2	1	4	3	2	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4
352	2	1	4	3	2	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4
353	2	1	4	3	2	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4
354	2	1	4	3	2	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4
355	2	1	4	3	3	3	5	4	4	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4
356	2	1	4	3	2	3	5	4	4	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4
357	2	1	4	3	2	3	5	4	4	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4
358	2	1	4	3	2	3	5	4	4	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4
359	2	1	4	3	2	3	5	4	4	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4
360	2	1	4	3	2	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4
361	2	1	4	3	2	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4
362	2	1	4	3	2	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4
363	2	1	4	3	2	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4
364	2	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4
365	2	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4
366	2	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4
367	2	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
368	2	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
369	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
370	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5
371	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5
372	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5
373	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5
374	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
375	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
376	2	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
377	2	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
378	2	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
379	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
380	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
381	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
382	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
383	2	1	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
384	2	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4

ANEXO 5

Evidencia Fotográfica



ANEXO 5

Evidencia Fotográfica



ANEXO 5

Evidencia Fotográfica



ANEXO 5

Evidencia Fotográfica



ANEXO 5

Evidencia Fotográfica



ANEXO 5

Evidencia Fotográfica

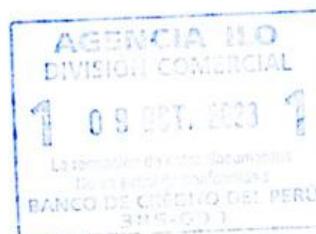


ANEXO 6

Solicitud De Autorización al Banco



Señor (es)
Banco de Crédito del Perú
Eduardo Zelada Ladrón de Guevara
Gerente de Agencia Ilo



Asunto: Autorización de instrumento de recolección de datos "cuestionario":
Uso de aplicativo móvil "YAPE" del Banco de Crédito del Perú.

Tengo el agrado de dirigirme a su persona, solicitando respetuosamente se autorice el uso del nombre aplicativo móvil "YAPE" como instrumento de recolección de datos para el cuestionario a fines académicos en el desarrollo del trabajo de investigación titulada "RELACIÓN ENTRE EL USO DE UN APLICATIVO MÓVIL COMO MEDIO DE PAGO-COBRO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL DISTRITO DE ILO AÑO 2023"

Con este motivo hago propicia la oportunidad, para reiterar a su distinguida autoridad mi distinguida consideración.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rosario Rengifo'.

Bach. Rosario De Jesús Rengifo Rengifo
DNI: 47237545

ANEXO 7

Autorización del Banco



Señorita
Bach. Rosario De Jesús Rengifo Rengifo

El que suscribe
Sr. Eduardo Zelada Ladrón de Guevara
Gerente de Agencia Ilo
Banco de Crédito del Perú

Asunto: Autorización de instrumento de recolección de datos "cuestionario"
Uso de aplicativo móvil "YAPE"

Tengo el agrado de responder a su solicitud, comunicando gentilmente a su persona, se autoriza el uso del nombre aplicativo móvil "YAPE", como instrumento de recolección de datos en el cuestionario elaborado, para los fines mencionados como trabajo de investigación en su tesis titulada "RELACIÓN ENTRE EL USO DE UN APLICATIVO MÓVIL COMO MEDIO DE PAGO-COBRO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL DISTRITO DE ILO AÑO 2023"

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada para los fines mencionados.

Ilo, 9 de octubre 2023


Eduardo Zelada L. de G.
Gerente de Agencia
DNI 42919663 / MAT 221145
División Comercial

ANEXO 8

Informe De Turnitin AI 28% De Similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	
03. RENGIFO RENGIFO ROSARIO DE JES US.docx	
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
15759 Words	83310 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
112 Pages	7.0MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Sep 9, 2024 4:03 PM GMT-5	Sep 9, 2024 4:05 PM GMT-5

● **27% de similitud general**

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

- 24% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

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

● 27% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 24% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	bcrp.gob.pe Internet	5%
2	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	3%
3	hdl.handle.net Internet	2%
4	repositorio.une.edu.pe Internet	2%
5	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	1%
6	sbs.gob.pe Internet	1%
7	repositorioacademico.upc.edu.pe Internet	<1%
8	gredos.usal.es Internet	<1%

9	repositorio.upt.edu.pe Internet	<1%
10	Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE on 2021-06-17 Submitted works	<1%
11	Ignacio Esteban Carballo, Mateo Bartolini. "Pagos Digitales para la Incl... Crossref	<1%
12	blog.pucp.edu.pe Internet	<1%
13	agrobanco.com.pe Internet	<1%
14	revistaganamas.com.pe Internet	<1%
15	tesis.pucp.edu.pe Internet	<1%
16	Centro Universitario San Insidro on 2023-07-21 Submitted works	<1%
17	repositorio.bausate.edu.pe Internet	<1%
18	Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Grad... Submitted works	<1%
19	repositorio.umsa.bo Internet	<1%
20	Fundación Universitaria del Area Andina on 2024-05-20 Submitted works	<1%

21	Universidad Privada del Norte on 2023-06-15 Submitted works	<1%
22	Zaida Espinosa Zárate, Celia Camilli Trujillo, Jesús Plaza-de-la-Hoz. "Di... Crossref	<1%
23	repositorio.continental.edu.pe Internet	<1%
24	es.scribd.com Internet	<1%
25	Universidad César Vallejo on 2016-09-27 Submitted works	<1%
26	Universidad Continental on 2023-10-26 Submitted works	<1%
27	Universidad de Guayaquil on 2024-08-01 Submitted works	<1%
28	Submitted on 1692360713232 Submitted works	<1%
29	Universidad de Manizales on 2024-09-09 Submitted works	<1%
30	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2024-08-05 Submitted works	<1%
31	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
32	Submitted on 1685925030011 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

33	Universidad Cesar Vallejo on 2023-07-18	<1%
	Submitted works	
34	Gutierrez Vizcarra, Jorge Luis Mendoza Roncal, Anabary Maria Morale...	<1%
	Publication	
35	repositorio.unap.edu.pe	<1%
	Internet	
36	Mendez Sosa, Ellen Andrea. "Evaluating Contamination Levels in Fresh...	<1%
	Publication	
37	Universidad Tecnologica del Peru on 2023-12-22	<1%
	Submitted works	
38	autonomadeica.edu.pe	<1%
	Internet	
39	doczz.net	<1%
	Internet	
40	Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Grad...	<1%
	Submitted works	
41	Begoña Peral Peral, Jorge Arenas Gaitán, María Ángeles Ramón-Jeróni...	<1%
	Crossref	
42	University of Wales Swansea on 2015-05-06	<1%
	Submitted works	
43	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
	Internet	
44	spij.minjus.gob.pe	<1%
	Internet	

45	upc.aws.openrepository.com Internet	<1%
46	Ana G. Méndez University on 2024-02-07 Submitted works	<1%
47	Universidad Anahuac México Sur on 2024-04-11 Submitted works	<1%
48	eujournal.org Internet	<1%