

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**“La banca digital y su relación con la inclusión financiera en la banca
comercial en Piura-2023”**

Línea de Investigación

Finanzas

Autoras:

Alvarado Viera, Gabriela Ysabel
Mogollón Fiestas, Paola Azucena

Jurado evaluador:

Presidente : Chuecas Wong, Efrain

Secretario : Ramos Altamirano, Cecilia

Vocal : Millones Coronel, José

Asesor

Sánchez Pacheco, Luis Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0675-3348>

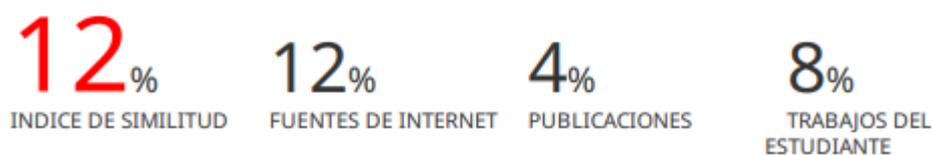
Piura – PERÚ

2024

Fecha de sustentación: 2024/07/19

La banca digital y su relación con la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	caretas.com.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.caen.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Declaración de originalidad

Yo, Sánchez Pacheco, Luis Alberto, docente del Programa de Estudio de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “La banca digital y su relación con la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023”, autores Alvarado Viera Gabriela Ysabel y Mogollón Fiestas Paola Azucena, dejo en constancia lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 12%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (13/08/2024).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

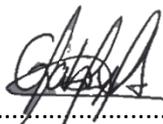
Lugar y fecha: Piura, 04 de julio del 2024



.....
Luis Alberto Sánchez Pacheco

DNI N° : 02880901

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0675-3348>



.....
Gabriela Ysabel, Alvarado Viera

DNI N° : 77100468



.....
Paola Azucena Mogollón Fiestas

DNI N° :70410130

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: *“LA BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA BANCA COMERCIAL EN PIURA-2023”*.

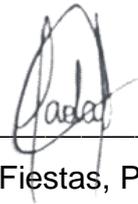
Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es *determinar la relación que existe entre la banca digital con la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023*.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,



Br. Alvarado Viera, Gabriela Ysabel



Br. Mogollón Fiestas, Paola Azucena

DEDICATORIA

A mis queridos padres Segundo Alvarado
y Wilma Viera por todo el amor
incondicional, por el esfuerzo, motivación
constante y apoyo económico que me han
brindado a lo largo de mi vida personal y
profesional.

Alvarado Viera, Gabriela Ysabel

A mis amados padres, quienes han
sido mi luz y guía en este viaje
académico. Sin su amor, apoyo y fe en
mí, esta tesis no sería posible. Gracias
por ser mi inspiración constante y por
creer en mis sueños. Con todo mi amor
y gratitud.

Mogollón Fiestas, Paola Azucena

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien nos ha dado la fortaleza, sabiduría y la inspiración para culminar nuestra tesis de manera exitosa.

A nuestros padres que nos guiaron en todo este camino y nos dieron la motivación de seguir adelante.

A nuestro asesor Dr. Luis Alberto Sánchez Pacheco por su orientación a lo largo de este proyecto, por sus conocimientos, paciencia y dedicación que fueron cruciales para el éxito de nuestra tesis.

Los autores

RESUMEN

El estudio titulado "La banca digital y su relación con la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023" se propuso investigar la conexión entre la banca digital y la inclusión financiera en la ciudad de Piura, Perú, durante el año 2023. La investigación se llevó a cabo mediante un diseño cuantitativo no experimental y de naturaleza descriptiva correlacional transversal. La muestra de investigación consistió en 381 pobladores de Piura, con edades comprendidas entre los 18 y 64 años. Para recopilar datos, se empleó un cuestionario compuesto por 18 ítems relacionados con la variable de banca digital y 10 ítems relacionados con la variable de inclusión financiera. Los resultados de la investigación revelaron una correlación extremadamente fuerte y positiva, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.824, y una significancia bilateral de 0.001. Esto significa que existe una relación significativa entre la utilización de servicios de banca digital y la inclusión financiera en la banca comercial en la población de Piura. Por lo tanto, los hallazgos de este estudio indican que a medida que la población de Piura utiliza más la banca digital, se observa un aumento en la inclusión financiera en la banca comercial. Estos resultados son de relevancia tanto para las instituciones financieras como para las autoridades reguladoras, dado que subrayan la importancia de promover y facilitar el acceso a la banca digital como una estrategia efectiva para mejorar la inclusión financiera en la región de Piura.

Palabras clave: Banca digital, inclusión financiera.

ABSTRACT

The study titled "Digital banking and its relationship with financial inclusion in commercial banking in Piura-2023" set out to investigate the connection between digital banking and financial inclusion in the city of Piura, Peru, during the year 2023. The research was carried out using a non-experimental quantitative design and a cross-sectional correlational descriptive nature. The research sample consisted of 381 residents of Piura, aged between 18 and 64 years. To collect data, a questionnaire was used consisting of 18 items related to the digital banking variable and 10 items related to the financial inclusion variable. The research results revealed an extremely strong and positive correlation, with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.824, and a bilateral significance of 0.001. This means that there is a significant relationship between the use of digital banking services and financial inclusion in commercial banking in the population of Piura. Therefore, the findings of this study indicate that as the population of Piura uses digital banking more, an increase in financial inclusion is observed in commercial banking. These results are of relevance for both financial institutions and regulatory authorities, since they highlight the importance of promoting and facilitating access to digital banking as an effective strategy to improve financial inclusion in the Piura region.

Keywords: Digital banking, financial inclusion.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Formulación del Problema	12
1.1.1. Realidad problemática.....	12
1.1.2. Enunciado del problema.....	14
1.2. Justificación	14
1.2.1. Teórica	14
1.2.2. Práctica	14
1.2.3. Metodológica.....	14
1.2.4. Social	14
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
II. MARCO DE REFERENCIA	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.1.1. A nivel internacional	16
2.1.2. A nivel nacional	18
2.1.3. A nivel local.....	19
2.2. Marco teórico	21
2.2.1. Banca digital	21
2.2.2. Inclusión financiera	26
2.3. Marco conceptual	28

2.4.	Hipótesis.....	28
2.5.	Variables	29
2.5.1.	Operacionalización de variables.....	29
III.	MATERIAL Y MÉTODOS	30
3.1.	Material.....	30
3.1.1.	Población	30
3.1.2.	Marco de muestreo	31
3.1.3.	Unidad de análisis.....	31
3.1.4.	Muestra.....	31
3.2.1.	Diseño de investigación	32
3.2.2.	Técnicas e instrumentos de investigación	32
3.2.3.	Procesamiento y análisis de datos	32
IV.	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34
4.1.	Presentación de resultados	34
4.2.	Discusión de resultados.....	39
	CONCLUSIONES.....	43
	RECOMENDACIONES.....	44
	REFERENCIAS	45
	ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operalización de las variables.....	29
Tabla 2. Frecuencia de uso de la banca móvil	34
Tabla 3. Frecuencia de accesibilidad a servicios financieros	35
Tabla 4. Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov	36
Tabla 5. Estudio Correlacional	37
Tabla 6. Prueba de correlación de variables-hipótesis general	38

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

De acuerdo con el estudio por Global Banking Consumer Study de Accenture en el año 2020, la banca aceleró la digitalización, pero advirtió que se ha acelerado la pérdida de confianza entre los clientes debido a que evalúan un producto por el precio, perdiendo el vínculo entre las relaciones personales (De Barrón, 2021). Por otro lado, mediante una encuesta realizada por Accenture a más de 47.000 clientes bancarios de varios países del mundo encontró que los clientes que carecen de una fuerte conexión emocional con sus bancos, ven los servicios bancarios como productos caros y poco confiables; sin embargo, el creciente interés por los pagos digitales ofrece la oportunidad de aumentar los puntos de contactos y seguir siendo relevante en la vida diaria de los consumidores (López & Lagunas, 2021).

En América Latina, Vargas (2021), menciona que la banca digital posibilita la expansión de los servicios del sector financiero mediante el uso de plataformas en línea o aplicaciones móviles. De acuerdo con la OEA (2018), los incidentes más comunes fueron el fraude de phishing mediante correos electrónicos y la ingeniería social, representando el 49,68% de los casos, mientras que la infección con software malicioso representó el 35,67%.

En el Perú, la implementación de la banca digital se presenta como una estrategia clave para fomentar la inclusión financiera; mediante la utilización de tecnologías y software innovadores que buscan optimizar los servicios financieros y alcanzar la población de zonas remotas de una manera inclusiva y más económica. Según datos recopilados, la penetración de internet en el país fue del 57% en 2019 y aumentó al 61% en 2020. Esta mejora en la conectividad ha contribuido a superar las limitaciones asociadas con el uso de efectivo, como robos, uso indebido, falsificación, fraude y lavado de activos, entre otros (Vargas, 2021). Por otro lado, según los datos del INEI 2020, la mitad de la población mayor de 18 años en el país posee una cuenta en el sistema financiero; además alcanza

al 84% de las áreas habitadas por el 97% de la población total del país (Romero, 2022)

La banca comercial peruana está avanzando significativamente en el proceso de digitalización de sus servicios. El avance de las tecnologías de información y las comunicaciones está impulsando rápidamente la industria de los servicios financieros. La digitalización de productos y servicios financieros y el reemplazo de "sistemas heredados" por otros creados a partir de nuevas tecnologías son ejemplos de transformación digital. Estos cambios suelen ir acompañados de una mayor orientación al cliente y de prácticas de negocios y modelos de organización nuevos. (SBS, 2021)

La pandemia propició la aceleración de las transacciones digitales y la mayor adopción de la tecnología en el sector financiero. En el Perú, se modificaron los hábitos y comportamientos de los usuarios de la banca minorista. Más del 67% de los clientes incrementó el uso de las aplicaciones móviles y el 76% las eligió como sus herramientas preferidas para la actividad bancaria. En Piura, se viene promoviendo la inclusión financiera a través de tecnologías digitales, utilizando metodologías ágiles y novedosas, a su vez la caja Piura se encuentra desarrollando un laboratorio de Innovación digital, para mantenerse a la vanguardia de la tecnología, explorando tecnologías como pagos digitales, cloud, inteligencia artificial para acelerar la inclusión en el sector financiero de potenciales clientes a nivel nacional. (Caja Piura, 2022)

De acuerdo con el informe de inclusión financiera publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, (SBS), se detecta la existencia de 313 canales de atención financiera por cada 1000 km² en Piura. Esto sitúa a esta región como la segunda más poblada en términos de densidad, justo después de Lima. Además, se destaca que el 98.46% de los distritos en Piura cuenta con al menos un punto de atención financiera. No obstante, en comparación con Lima, Arequipa, Lambayeque, La Libertad y Tumbes, estamos por debajo de ellos en este indicador (Silupú, 2021).

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la banca digital con la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

Desde una perspectiva teórica, esta investigación es relevante, puesto que contribuye al conocimiento de la banca digital y la inclusión financiera; lo cual permite comprender de mejor manera que este tema está generando transformaciones significativas dentro de los conocimientos y prácticas financieras adoptadas por las personas en la actualidad. El desarrollo de la banca digital ha cambiado significativamente las prácticas financieras y la inclusión, lo que ha aumentado la accesibilidad y la comodidad en el manejo de las finanzas personales. (Ticona, 2023)

1.2.2. Práctica

Los resultados obtenidos en esta investigación, permiten a las instituciones financieras conocer como es el impacto de la inclusión financiera en las personas, llegando a mejorar sus servicios concientizando a la población acerca de la relevancia de emplear los sistemas digitales para llevar a cabo sus transacciones financieras. Los estudios demuestran que la inclusión financiera a través de la digitalización de los servicios bancarios mejora la eficiencia de las instituciones financieras y promueve un mayor uso de los servicios bancarios entre la población. (Vargas, 2021)

1.2.3. Metodológica

En la presente investigación se aplicaron técnicas para recolectar datos; haciendo uso de instrumentos que ayudaron a dar respuesta a los problemas de investigación (Artigas, 2019). Demostrando la validez de las bases teóricas de dichos expertos. Se realizaron encuestas y entrevistas estructuradas las cuales han permitido validar teorías sobre la relación entre la banca digital y la inclusión financiera.

1.2.4. Social

En el ámbito social, es de gran importancia, debido a que trata de analizar la manera que inclusión financiera genera insatisfacción y

desconfianza en varios de los pobladores de Piura, afectando de esta manera a las instituciones bancarias. La desconfianza y el descontento con la inclusión financiera pueden tener un impacto negativo en la adopción de servicios bancarios digitales, afectando tanto a los usuarios como a las instituciones financieras. (Brusco, 2020)

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la banca digital con la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer la frecuencia de uso de la banca móvil en la población de Piura-2023.
- Conocer la frecuencia en la accesibilidad a servicios financieros en la población de Piura-2023.
- Identificar la relación entre que existe entre:
 1. La Banca móvil y la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023.
 2. La Banca por internet y la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023.
 3. Los riesgos de la digitalización y la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Rojas (2022), en su investigación titulada: *Inclusión financiera e inversiones de impacto en Colombia para el desarrollo de la economía postcovid-19*, presentada en la Universidad EAFIT de Colombia. La investigación tuvo como objetivo general; evaluar la dimensión del efecto que la inclusión financiera genera en el bienestar económico de los individuos, considerando aspectos como el acceso, la utilización y la calidad de los servicios financieros. El enfoque de investigación adoptado fue descriptivo. Como resultado de este estudio, se puede concluir que el desarrollo de nuevas fintechs ha logrado cerrar la brecha de inclusión financiera que existe en Colombia. Se puede decir que el desarrollo de nuevas tecnologías con enfoque financiero ha acercado a la comunidad a obtener préstamos, generar transacciones digitales e incluso realizar inversiones de una manera más simple y efectiva que en la misma banca convencional. Podríamos demostrar que el valor que se le da al tiempo hoy es más alto que hace unos años. Como resultado, habrá una mayor demanda de servicios financieros digitales porque se dispone de tecnologías amigables que brindan servicios transaccionales a bajo costo y agilizan el proceso. Además, los usuarios podrán tomar mejores decisiones gracias al conocimiento que obtienen de la educación financiera.

La trascendencia de esta investigación, dado el contexto de Rojas, (2022), demuestra cómo se debe implementar la educación financiera a través del desarrollo de nuevas fintechs, de manera que las personas no la perciban como algo complicado sino de una forma más sencilla.

Quispe (2022), en su investigación titulada: *Determinantes de la inclusión financiera en Bolivia, periodo: 2000 – 2020*, presentada en la Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia. La investigación tuvo como objetivo principal analizar los determinantes de la Inclusión Financiera, generada por las Instituciones Financieras de Desarrollo en Bolivia. El diseño de investigación fue de tipo cuantitativo. Se concluye que a través del acceso a los diversos servicios que ofrece una Institución Financiera de

Desarrollo, la inclusión financiera ha despertado mucho interés entre el público en general. En este sentido, la provisión de puntos de crédito y servicios financieros son factores deterministas de la inclusión financiera, lo que conduce a un mayor crecimiento en los servicios de las Instituciones Financieras de Desarrollo, que son la base importante para el Desarrollo Productivo y Económico del País.

El estudio actual enfatiza la importancia de adoptar una mentalidad positiva hacia la inclusión financiera para impulsar el crecimiento de la economía nacional.

Quirola & Quirola (2021), en su investigación titulada: *El acceso a la banca digital en el Ecuador: La inclusión de las fintech para el acceso a los start up financieros*, presentada en la Universidad Internacional del Ecuador UIDE de Ecuador. El objetivo principal fue evaluar el grado de adopción de servicios bancarios digitales por parte de la población ecuatoriana, lo cual se encuentra estrechamente ligado al impacto de las tecnologías de la información y comunicación, (TIC) en la sociedad. El enfoque de investigación utilizado fue descriptivo. Se llega a la conclusión de que las Fintech Startups representan una fusión de tecnologías e innovaciones en el sistema financiero, lo que facilita desarrollar productos y servicios que se adaptan eficazmente a nuevas necesidades y demandas de la sociedad. Esto está relacionado con la influencia y el alcance que tienen los dispositivos tecnológicos, como los teléfonos inteligentes e internet, en diversos aspectos de la vida cotidiana de las personas. Estas empresas ofrecen alternativas y componentes que, en el contexto de la transformación digital, ayudan a reducir las brechas y deficiencias presentes en los canales tradicionales de las instituciones bancarias.

El uso de startups fintech es crucial para lograr el posicionamiento tecnológico y, posteriormente, reducir la dependencia de los canales bancarios tradicionales.

2.1.2. A nivel nacional

Pérez (2022), en su investigación titulada: *La banca digital y su influencia en el desarrollo de inclusión financiera en el sector bancario en el Perú, 2020*, presentada en la Universidad Privada del Norte. Su Objetivo fue analizar el impacto de la banca digital en el avance de la inclusión financiera en el sector bancario peruano durante el año 2020. El enfoque de investigación utilizado fue de tipo descriptivo. Como resultado, se llega a la conclusión de que, durante el mencionado período, la banca digital en Perú promovió la inclusión financiera al expandir sus servicios y canales digitales, especialmente durante la pandemia, para alcanzar áreas del país que estaban desatendidas por la banca física. Aumentaron las operaciones y los nuevos usuarios en las plataformas digitales como resultado.

Este Antecedente aporta a nuestra investigación la importancia de la banca digital, como un factor determinante en el impulso de la inclusión financiera, por lo tanto, es fundamental el uso de los canales digitales como medio para alcanzar a las zonas rurales del país.

Gomez & Ylla (2022), en su investigación titulada: *Relación entre la banca digital y la inclusión financiera en la población del Distrito de Arequipa 2021*, presentada en la Universidad Tecnológica del Perú. El objetivo principal del estudio fue establecer la conexión entre la adopción de la banca digital y la inclusión financiera en la población del distrito de Arequipa durante el año 2021. La metodología utilizada en la investigación fue de naturaleza cuantitativa. Como resultado, se llega a la conclusión de que, en el distrito de Arequipa, la banca digital desempeña un papel crucial en la promoción de la inclusión financiera, tienen una relación positiva considerable, ($r=0.622^{**}$). El desarrollo de productos y servicios financieros tecnológicos aumentará la inclusión financiera. Los usuarios de estos servicios suelen estar más familiarizados con los medios electrónicos, lo que facilitará la adaptación a futuros avances tecnológicos en la banca digital y reducirá el miedo al uso de productos digitales, creando una mayor aceptación y beneficios para la población.

Esta investigación brinda información sobre la conexión entre la banca digital y la inclusión financiera en relación con las necesidades individuales y diversos factores que influyen en la adopción de tecnologías.

Chipana (2023), en su investigación titulada: *Transformación digital e inclusión financiera en Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, distrito de Andahuaylas, 2022*, presentada en la Universidad César Vallejo. El objetivo principal de este estudio fue examinar cómo la transformación digital está promoviendo la inclusión financiera en las cajas municipales de ahorro y crédito en el distrito de Andahuaylas durante el año 2022. La metodología utilizada en la investigación fue de naturaleza cualitativa. Como resultado, se llega a la conclusión de que antes de la pandemia, la transformación digital en las cajas municipales de ahorro y crédito era menos eficiente en comparación con los bancos comerciales. Sin embargo, en la actualidad, todas las cajas municipales en el Perú han implementado un área de transformación digital que está contribuyendo de manera efectiva a la inclusión financiera en el país.

La relevancia de este estudio de investigación radica en destacar el impacto del proceso de transformación digital en las cajas municipales, ya que estas juegan un papel efectivo en la promoción de la inclusión financiera en nuestro país.

2.1.3. A nivel local

Lara (2022), en su investigación titulada *La Inclusión Financiera para Mujeres Emprendedoras y la Morosidad en una Micro Financiera de Piura 2022*, presentada en la Universidad César Vallejo. El objetivo principal de este estudio fue analizar la relación entre la inclusión financiera para mujeres emprendedoras y la morosidad en una institución microfinanciera de Piura durante el año 2022. Se empleó una metodología cuantitativa, utilizando la técnica de encuesta como herramienta de investigación. Como resultado de la investigación, se pudo concluir que existe una fuerte correlación positiva de 0,730 entre la inclusión financiera y la morosidad. Esto indica que cuando la inclusión financiera alcanza niveles óptimos, la morosidad de los clientes también se ve reducida. Estos hallazgos confirman la hipótesis general planteada en el estudio. La inclusión

financiera requiere de precaución en la ejecución de las actividades empresariales para garantizar un bajo índice de morosidad en los clientes.

La presente investigación es de suma importancia puesto relaciona como factor directo a la morosidad de los clientes en relación con la inclusión financiera, ayudándonos en la identificación de problemas para el desarrollo de nuestro trabajo.

Zapata (2021), en su investigación titulada: *Análisis de alternativas de solución para el analfabetismo financiero en jóvenes de carreras no relacionadas con Banca y Finanzas*, presentada en la Universidad de Piura. Su objetivo fue: ofrecer una alternativa de solución enfocada a sus necesidades. La metodología fue cualitativa, en la investigación se utilizó la técnica Design Thinking, metodología que permite diseñar alternativas alrededor de la experiencia del usuario. Se concluye que los bancos son importantes para este grupo porque les brindan seguridad y cuidado de sus recursos mientras realizan actividades económicas. Los jóvenes son una fuente potencial de nuevas oportunidades de negocio para el sistema financiero. Ellos son posibles clientes de las instituciones con las que tendrán conexión.

Este antecedente aporta a nuestra investigación, propuestas de solución para reducir el analfabetismo financiero en jóvenes, lo cual contribuye a la inclusión financiera en nuestra ciudad.

Ojeda (2020), en su investigación titulada: *La digitalización de los clientes de Mibanco en épocas de pandemia COVID 19*, presentada en la Universidad de Piura. El objetivo principal de este estudio fue describir la implementación de la digitalización de los clientes de Mibanco durante el período de la pandemia de COVID-19. La metodología fue cualitativa. Se concluyó que es posible realizar mejoras significativas en el proceso crediticio con asesoría y seguimiento; para un banco, la buena gestión de la cartera de crédito es crucial porque estas métricas permiten evaluar las capacidades y el nivel de esfuerzo de un asesor comercial.

Este antecedente trae consigo al gran cambio que se puede obtener en la digitalización de los clientes si realizamos capacitaciones y

asesoramientos sobre la gestión de carteras crediticias mediante los canales digitales.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Banca digital

- Definiciones de la banca digital

Según el Banco Santander S.A. (2020), define a la banca digital como una combinación de la banca convencional con el uso del internet; permitiendo ofrecer los mismos servicios bancarios tradicionales, pero a través de plataformas digitales como sitios web o aplicativos móviles.

Por otro lado, el banco digital es una organización que, mediante el uso de tecnología, brinda una diversidad de productos y servicios financieros a costos accesibles debido a que funciona con la menor cantidad de infraestructura física posible; no obstante, sus servicios pueden ser complementados con canales de distribución o internos o puntos de contacto externos, dependiendo de la estrategia comercial y del mercado objetivo, no excluye la posibilidad de tener presencia física, por lo que existen numerosos canales disponibles, como agentes y/o cajeros automáticos (FIRBID, 2021).

Finalmente, de acuerdo con el Banco Central de Reserva del Perú (2022), en la actualidad hay más de 250 entidades bancarias en diferentes partes del mundo; todas estas empresas ofrecen funcionalidades para transacciones equivalentes o similares a las de una cuenta corriente y, como resultado, solo otorgan crédito a través de canales digitales.

- Ventajas de la banca digital

Según Euncet Business School (2022), da a conocer que la banca digital ha sido promocionada como una de las soluciones ideales para atraer a la mayoría de los clientes, con su mayor flexibilidad en productos y servicios. Entre las principales ventajas que encontramos son:

- ❖ Online: Los clientes pueden acceder a sus transacciones bancarias directamente desde cualquier dispositivo conectado a internet; donde las app y sitios web ofrecen una gran experiencia de usuario en cuanto

a una navegación y estética de la plataforma con un diseño intuitivo y atractivo.

- ❖ **Transparencia:** Permite el cifrado de blockchain y otras herramientas de ciberseguridad como lo es la autenticación de huellas dactilares que restringen el acceso a los datos confidenciales.
- ❖ **Disponibilidad:** La banca digital ofrece la comodidad de operar en cualquier lugar sin necesidad de la presencia física; lo cual es valorado por los clientes.

- **Desventajas de la banca digital**

Según Euncet Business School (2022), a pesar de que la banca digital sea una solución muy popular entre clientes bancarios; la digitalización presenta desventajas para ciertos perfiles públicos como es el caso de las generaciones tradicionales que siguen luchando por desenvolverse en el entorno digital; entre las desventajas tenemos:

- ❖ **Falta de personal:** Esta es una de las principales preocupaciones de muchos clientes, debido a que la atención al cliente es sustituida por chatbots y en el caso de alguna aclaración deben recurrir a consultas frecuentes o programar una llamada telefónica; lo cual pierde contacto con los gestores.
- ❖ **Desconfianza:** Mucho de los clientes experimentan desconfianza al utilizar las aplicaciones de la banca digital; principalmente las personas de la tercera edad porque a diferencia de la generación más joven, han tenido relaciones estrechas y personales con los bancos.
- ❖ **Mayor atención:** Los clientes que contratan productos y servicios financieros deben ser más cuidadosos porque carecen de un experto a la hora de aceptar los términos de los contratos.

Cabe decir, que los usuarios de servicios financieros no utilizan las opciones digitales debido a diferentes razones, entre ellas el poco interés de conocer canales digitales, desconfianza, y falta de disponibilidad de servicios en formato. (OEA, 2018).

- **Dimensiones de la banca digital**

- ❖ **Banca móvil**

Según Hands on Banking (2023), señala a la banca móvil como un servicio ofrecido por entidades bancarias y financieras que facilita la realización de transacciones financieras desde cualquier lugar utilizando dispositivos móviles como smartphones, tablets o relojes inteligentes de última generación.

Debido a la comodidad y accesibilidad que brindan la plataforma y las aplicaciones móviles, actualmente la banca móvil es cada vez más importante para las personas; ahora puedes consultar los saldos de tus cuentas en línea, ver extractos o estados de cuenta, transferir dinero, invertir y comprar servicios como créditos. (BBVA México, 2022).

- Billeteras digitales: La billetera digital es una app móvil para hacer transacciones financieras sin usar efectivo, ahorrándote tiempo al poder operar desde casa sin contacto físico con el dinero. Andrés Choy Li actual presidente de la asociación de bodegueros del Perú, menciona que el 60% de las bodegas ya utilizan la billetera digital en sus operaciones. Y que actualmente en el Perú funcionan billeteras como Yape, Plin, Tunki y Agora. (Diario Oficial El Peruano, 2023).
- Seguridad: Debido a la rápida evolución de los servicios de banca móvil; los bancos sugieren proteger las aplicaciones debido a las amenazas digitales en curso y la imposibilidad de controlar su entorno de operación (Miteva, 2022).
- Personalización: Según Cobis Topaz, (2019), convertirse en un banco con un toque personal no implica la cantidad de contacto o una nueva app, sino la calidad y relevancia de las comunicaciones personalizadas con los clientes quienes esperan mayor personalización.

❖ Banca por internet

Hands on Banking (2023), define a la banca por internet como un término utilizado para describir una amplia gama de transacciones financieras que se llevan a cabo a través de internet; generalmente a

través de sitios web de un banco utilizando una computadora de escritorio o portátil.

- Página web: La página web de una entidad financiera para publicar información requerida de productos y servicios (Gomez & Ylla, 2022).
- Servicios financieros: Son aquellos servicios financieros digitales que se realizan mediante el uso de plataformas en línea (Mohammad, 2020).
- Atención al cliente: El servicio al cliente presenta oportunidades y desafíos para las operaciones de un banco, así como para la satisfacción del cliente; además está disponible las 24 horas desde cualquier lugar y se suma al requisito de una buena conexión a Internet (Infocorp News, 2020).

❖ Banca comercial

- La banca comercial en el Perú posee funciones cruciales para la estabilidad y crecimiento económico del país. Entre estas instituciones que la conforman destacan el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Las operaciones de la banca comercial en Perú abarcan desde la captación de depósitos y otorgamiento de créditos hasta la prestación de servicios financieros y cambio de divisas. Los servicios financieros, como las transferencias bancarias y el pago de servicios, mejoran la eficiencia económica, mientras que las operaciones de cambio de divisas apoyan el comercio internacional y la inversión extranjera (Banco Central de Reserva del Perú, 2023).

❖ Riesgos de la digitalización

Según las entidades financieras, los riesgos más frecuentes en contra de los usuarios de los servicios financieros son; el phishing, la ingeniería social y el malware o software espía (OEA, 2018).

- Phishing: Según la RAE, (2021), el término phishing puede ser: fraude informático, ciberestafa o suplantación de identidad. Según

el artículo de Microsoft (2023), señala que el phishing es el acto de obtener información personal, incluyendo contraseñas y números de tarjetas de crédito, mediante el engaño de los usuarios. Entre los tipos de ataques de Phishing encontramos:

- Phishing de correo electrónico: Ataque en el que los usuarios se ven comparten información personal mediante hipervínculos falsos.
- Phishing de software malintencionado: Es un ataque que implanta el software malintencionado camuflado como un archivo de confianza como un curriculum vitae o un extracto bancario.
- Phishing de objetivo definido: Ataque que se le hace a un objetivo definido de personas donde se aprovechan para recopilar información ya sea de trabajos o de la vida social.
- Phishing de altos cargos: Es el ataque donde los estafadores investigan a profundidad a sus objetivos con el propósito de robar su información confidencial.
- Phishing por SMS o smishing: Se hace a través de mensajes de texto que se hacen pasar por comunicaciones de confianza como empresas grandes o conocidas.
- Phishing por voz o vishing: Son creados por centros de llamadas deshonestos que intentan engañar a los clientes para que proporcionen información privada por teléfono. Estos fraudes engañan a sus víctimas para que instalen software malicioso en forma de aplicación mediante ingeniería social.
- Ingeniería social: Según Bodnar (2020), la ingeniería social implica aprovechar el error humano y animar a las víctimas para que actúen en contra de sus mejores intereses.
- Malware o software espía: Según Fernández (2020), el malware o software espía es un tipo de amenaza que se enfoca en causar daño al dispositivo en el cual se logra instalar o infiltrar, ya sea un teléfono móvil, una computadora u otro dispositivo tecnológico, sin

que el usuario se percate de ello. Existen diferentes tipos de malware informático como el virus informático, troyano, spyware, adware y Ransomware.

2.2.2. Inclusión financiera

- Definiciones de la inclusión financiera

Según Pérez & Titelman (2018), la inclusión financiera, comprende dos aspectos principales; en primer lugar, abarca todas las acciones y proyectos destinados a brindar acceso a servicios financieros formales a aquellos que no los tienen. Por otro lado, también se enfoca en mejorar y optimizar el uso del sistema financiero por parte de los actores económicos, especialmente las pequeñas y medianas empresas, (pymes), que ya forman parte del sistema financiero tradicional.

Según el Banco Mundial (2022), define a la inclusión financiera como un elemento esencial para reducir la pobreza extrema y promover el desarrollo económico y social en conjunto. Además, se sostiene que el acceso a servicios financieros contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas y ayuda a lograr tanto objetivos a largo plazo como emergencias a corto plazo tanto para familias como para empresas.

Zhao (2021), afirma que hoy en día se pretende que todo el mundo, tengan acceso a una gama más amplia de servicios, incluidas cuentas de ahorro, crédito, seguros, pagos, remesas y otros productos financieros. Además de las pymes, los clientes deben incluir personas "no bancarizadas". Un componente clave de la inclusión es llegar a las personas de manera rentable y sostenible

- Dimensiones de la inclusión financiera

Según Pérez & Titelman (2018), menciona que de acuerdo con las definiciones de la inclusión financiera; esta tiene tres dimensiones: acceso, uso y calidad.

❖ Acceso

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (s.f.), La dimensión "acceso" se refiere a los lugares físicos donde se brindan servicios financieros, la infraestructura relacionada, además, se destaca la

importancia de contar con servicios financieros de calidad disponibles para que la población pueda utilizarlos de manera efectiva.

Según CREDICORP (2022), señala que el acceso tiene subdimensiones las cuales se dividen en:

- Infraestructura financiera: Se da a conocer el número de puntos presenciales y la cantidad de transacciones llevadas a cabo en los puntos de atención físicos.
- Conocimiento de productos: Aborda sobre los productos financieros formales y transacciones financieras que conoce.

❖ Uso

Hace referencia al uso de productos financieros en términos de la frecuencia con la que se utilizan, así como al propósito para el cual se emplea el sistema financiero, (Pérez & Titelman, 2018).

La dimensión uso se puede dividir en:

- Transacciones básicas: Hace referencia a la utilización de medios bancarizados para pagar productos o servicios; además de transferir (CREDICORP, 2022).
- Compras por internet: Hoy en día, se puede comprar desde casa usando la tecnología; comparando precios, comentarios y términos de las ofertas (Federal Trade Commission Consumer Advice, 2022).

❖ Calidad

La calidad se define como la correspondencia de las características de los servicios financieros con las necesidades de la población (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, s.f.).

Según CREDICORP (2022), la dimensión calidad se divide en dos partes; las cuales son:

- Confianza en el sistema bancario: Trata de la calificación de las entidades financiera.
- Calidad de respuesta de reclamos: Hace referencia a la manera de satisfacer las necesidades de los clientes.

2.3. Marco conceptual

- **Banca digital**

Es la versión virtual de los bancos donde una persona puede realizar sus acciones y gestionar sus finanzas 100% online (Universidad Europea, 2023).

- **Banca móvil**

Define banca móvil como el uso de un dispositivo con acceso a internet para realizar operaciones bancarias (BBVA México, 2022).

- **Banca por internet**

Es un canal digital que engloba las herramientas que permiten que los clientes realicen diferentes transacciones (BBVA, s.f.).

- **Billeteras digitales**

Son una herramienta de banca móvil que ofrecen métodos de pago móvil sin contacto (Arroyo, 2021).

- **Inclusión financiera**

Consiste en ofrecer financieros de alto nivel a todos los grupos de personas (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, s.f.).

- **Phishing**

Es phishing es el término que se le da al fraude informático, ciberestafa o la suplantación de identidad (RAE, 2021).

- **Ingeniería social**

La ingeniería social, implica emplear conocimientos de psicología humana en lugar de métodos de piratería para obtener acceso a instalaciones, sistemas o información (Fruhlinger, 2022).

- **Malware**

Se refiere a un tipo de peligro que busca causar daño a un dispositivo en el que se intenta instalar o infiltrarse (Fernández, 2020).

2.4. Hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre la banca digital con la inclusión financiera en la banca comercial en Piura – 2023.

H₁: Existe una relación significativa entre la banca digital con la inclusión financiera en la banca comercial en Piura – 2023.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operalización de las variables

Variables por investigar	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Tipo de variables
Banca digital	Banca digital es una combinación de la banca convencional con el uso del internet, (Banco Santander, 2020).	<p>La variable será medida a través de la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario, la misma que tiene como dimensiones a la Banca móvil, Banca por internet, Riesgos de la digitalización. 9 indicadores con el fin de conocer acerca de la seguridad, accesibilidad de los servicios tanto financieros como de atención.</p> <p>Las preguntas serán con respuestas de opciones múltiple en una valoración de de 1 a 5 según la frecuencia. (Siempre, casi siempre, a veces, rara vez, nunca).</p>	Banca móvil	Uso de banca móvil	01 al 07	Ordinal
				Confianza en la seguridad		
				Facilidad de personalización		
			Banca por internet	Intuitivita y utilidad	08 al 12	
				Accesibilidad a servicios financieros		
				Atención al cliente		
			Riesgos de la digitalización	Phishing	13 al 18	
				Ingeniería social		
				Malwares		
Inclusión financiera	<p>La inclusión financiera implica proporcionar servicios financieros de alta calidad a todas las partes de la sociedad, (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, s.f.).</p> <p>La variable será medida a través de la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario, la misma que tiene como dimensiones el acceso a servicios financieros, uso de servicios financieros y la calidad de los servicios financieros. Teniendo 6 indicadores.</p> <p>Las preguntas serán con respuestas de opciones múltiple en una valoración de de 1 a 5 según la frecuencia. (Siempre, casi siempre, a veces, rara vez, nunca).</p>	Acceso	Infraestructuras financieras	19 al 22	Ordinal	
			Claridad en la información de los servicios			
		Uso	Nivel de transacciones	23 al 26		
			Compras online			
		Calidad	Confianza y calidad en los servicios	27 al 28		
			Capacidad de respuesta a reclamos			

Fuente: Elaboración propia

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), se refiere a la totalidad de las situaciones que cumplen con un conjunto de requisitos o especificaciones determinadas.

Según un informe preliminar sobre la población estimada al 2023, la población del distrito de Piura entre los 18 y 64 consta de 111, 355 personas. (Gob.pe, 2023). Según el grupo Credicorp el nivel de inclusión financiera en Piura es del 43.1%. (grupocredicorp.com, 2023)

Criterios de inclusión:

- Personas de los 18 años hasta los 64 años del distrito de Piura.
- Población del distrito de Piura que está incluido y hace uso del sistema financiero:
 1. Personas que reciben ingresos a través del sistema financiero, bien sea a cuentas de terceros o a su nombre.
 2. Personas que ahorran a través del sistema financiero bien sea a cuentas de terceros o a su nombre.
 3. Personas que utilizan medios formales para realizar transferencias.
 4. Personas que utilizan medios formales para realizar préstamos.

Criterios de exclusión:

- Personas menores a 18 años del distrito de Piura.
- Población del distrito de Piura que no dispone del sistema financiero:
 1. Personas que no reciben ingresos a través del sistema financiero.
 2. Personas que no ahorran a través del sistema financiero.
 3. Personas que no utilizan medios formales para realizar transferencias.
 4. Personas que no utilizan medios formales para realizar préstamos.

La población se definió con personas entre 18 y 64 años que hacen uso del sistema financiero. Para lo cual se multiplico el índice de inclusión financiera de

Piura (43.1%) con el número de personas de entre 18 y 64 años (111, 355). Dando como población final un total de 47,944 personas.

3.1.2. Marco de muestreo

El marco muestral está conformado por un conjunto de personas del distrito de Piura de ambos sexos de 18 años hasta los 64 años.

3.1.3. Unidad de análisis

Para esta investigación, la unidad de análisis es la población del distrito de Piura.

3.1.4. Muestra

Según Hernández et al. (2014), se trata de un grupo de elementos que forman parte de un conjunto específico dentro de una población determinada.

Se tomó en cuenta la población del distrito de Piura de entre 18 a 64 años, la muestra se calculó utilizando la fórmula estadística para población finita; obteniendo los resultados siguientes:

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

Donde:

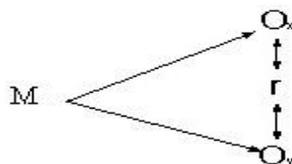
- n: tamaño de la muestra
- N: Población = 47,944
- Z: Nivel de confianza= 1,96
- E: Error permitido= 0,05
- p: Probabilidad de éxito= 0,5
- q: Probabilidad de fracaso = 0,5

$$\frac{1.96^2 * 47,944 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (47,944 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 381$$

El tamaño de la muestra es de 381 personas, de entre 18 y 64 años que hacen uso del sistema financiero.

3.2.1. Diseño de investigación

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), el método que se utilizó es no experimental, ya que se lleva a cabo sin manipular las variables independientes, y es de naturaleza correlacional, ya que su objetivo es examinar la relación entre dos o más variables.



Donde:

- M: Muestra
- O_x: Banca Digital
- O_y: Inclusión financiera
- r : Correlación

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

- Técnica de investigación

Según Arias (2020), la encuesta es una herramienta donde sus resultados pueden ser cualitativos o cuantitativos y se centra en preguntas con un orden lógico y un sistema de respuestas escalonadas.

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta dirigida a la población del distrito Piura con edad de trabajar; de la cual se obtuvo información que establece el grado de correlación entre banca digital y la inclusión financiera.

- Instrumentos de investigación

Según Hernández et al. (2014), un cuestionario se puede describir como un conjunto de preguntas diseñadas para medir una o varias variables específicas.

Se aplicó como instrumento un cuestionario con una batería de 28 preguntas relacionadas con la banca digital y la inclusión financiera.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, para desarrollar el trabajo de campo se realizó el desplazamiento a diversas ubicaciones dentro del distrito para llevar a cabo

la aplicación del instrumento seleccionado en esta investigación. Posteriormente, se procedió al análisis de los datos recolectados de los colaboradores utilizando Microsoft Office Excel. A través de la representación gráfica y tabular, se obtuvo información relevante que aborda los objetivos planteados y la hipótesis de esta investigación.

En cuanto al análisis de los datos, se empleó la técnica de estadística descriptiva, en particular la frecuencia, y se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para examinar la relación entre la variable de interés, en este caso la banca digital, y la inclusión financiera.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1 Presentación de resultados de la estadística descriptiva:

Objetivos específicos:

Objetivo específico uno: Conocer las frecuencias para el uso de la banca móvil en la población de Piura-2023, tomando en cuenta el cuestionario aplicado se hizo el siguiente análisis estadístico sobre el indicador de uso en dimensión banca móvil:

Tabla 2.

Frecuencia de uso de la banca móvil

¿Con qué frecuencia utilizas una billetera digital para realizar pagos o transferencias de dinero?		
	N	%
Nunca	13	3.4%
Rara vez	11	2.9%
A veces	103	27.0%
Casi siempre	173	45.4%
Siempre	81	21.3%

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación

Según los resultados obtenidos se observa un nivel alto del uso de la banca móvil. Con un 21.3% de usuarios que siempre utiliza la banca móvil para sus principales pagos y transferencias, Cifra seguida de un 45.4% de personas que lo utilizan casi siempre. Mientras que quienes la utilizan rara vez y los que nunca la utilizan acumulan un 6.3%. Demostrando a nivel descriptivo la importancia de la billetera digital sobre la digitalización de la banca.

Objetivo específico dos: Conocer la frecuencia en la accesibilidad de servicios financieros en la población de Piura-2023, tomando en cuenta el cuestionario aplicado se hizo el siguiente análisis estadístico sobre la dimensión de acceso a servicios financieros:

Tabla 3.

Frecuencia de accesibilidad a servicios financieros

¿Tienes acceso a información clara y comprensible sobre los productos y servicios financieros disponibles, como tarjetas de crédito, préstamos o cuentas de ahorro?		
	N	%
Nunca	9	2.4%
Rara vez	6	1.6%
A veces	110	28.9%
Casi siempre	161	42.3%
Siempre	95	24.9%

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación

Los resultados de la investigación muestran que si existe actualmente en la banca digital un buen manejo de plataformas para el intercambio de información debido a que las personas que siempre y casi siempre representan una frecuencia acumulada del 65.2%. Se puede decir que es poco deficiente debido a que tan solo un 2.4% nunca puede obtener acceso a información para usar el sistema financiero.

4.1.2 Presentación de resultados de la estadística inferencial

Prueba de normalidad

Para el presente estudio, se optó por la utilización del procedimiento estadístico de Kolmogórov-Smirnov. Esta elección se fundamenta en su aplicabilidad recomendada cuando el tamaño de la muestra supera el umbral de $n > 50$. En contraste, en situaciones donde el tamaño muestral sea igual o menor a 50, se preferiría el empleo del método de Shapiro-Wilk. Es relevante enfatizar que el análisis se basa en la prueba de hipótesis, donde la hipótesis nula establece que la muestra proviene de una distribución normal. En este contexto, se considera que si el valor de significancia (Sig) obtenido a través

de la prueba es menor a 0.05, se tendría evidencia estadística para concluir que la muestra sigue una distribución normal. En contraposición, si el valor de Sig es igual o mayor a 0.05, se procedería a rechazar la hipótesis nula, indicando que la muestra no presenta una distribución normal según el nivel de significancia previamente definido.

Hipótesis de normalidad

- ❖ H_0 : La distribución de la muestra sigue una distribución normal.
- ❖ H_1 : La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Regla de decisión: Regla de Correspondencia:

- ❖ Si Sig. $p < 0.05$ = Se rechaza la H_0 , concluyendo que la muestra no sigue una distribución normal.
- ❖ Si Sig. $p > 0.05$ = Se acepta la H_0 , concluyendo que la muestra sigue una distribución normal.

Tabla 4.

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Banca digital	.164	381	<.001
Inclusión financiera	.187	381	<.001

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación

Cuando se analiza una muestra que excede los 50 elementos, resulta pertinente aplicar el test de normalidad de Kolmogórov-Smirnov con el propósito de llevar a cabo una evaluación adecuada. En este contexto, al examinar los resultados presentados en la Tabla 4, se verifica un nivel de significancia de 0.001, el cual se encuentra por debajo del umbral establecido de 0.05. En consecuencia, se llega a la conclusión de que se rechaza la hipótesis nula (H_0), indicando que la distribución de los datos bajo estudio no sigue una distribución normal. Como resultado, se opta por emplear métodos estadísticos no paramétricos para poner a prueba la hipótesis de investigación. En este caso particular, se seleccionará la prueba no

paramétrica Rho de Spearman como enfoque apropiado para realizar el análisis requerido.

Objetivo específico tres: Identificar la relación entre las dimensiones de la banca digital y la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023.

Tabla 5.

Estudio Correlacional

Rho de Spearman		Inclusión financiera
Banca móvil	Coeficiente de correlación	.743**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	381
Banca por internet	Coeficiente de correlación	.832**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	381
Riesgos de la digitalización	Coeficiente de correlación	.731**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	381

Fuente: Elaborado por los autores en base a las encuestas procesadas en SPSS v.26

Interpretación

El análisis de correlación Rho de Spearman revela relaciones significativas y estadísticamente sólidas entre las dimensiones de la banca digital (banca móvil, banca por internet y riesgos de la digitalización) y la inclusión financiera en la banca comercial de la población piurana en el año 2023. Los coeficientes de correlación obtenidos son altamente positivos y presentan un nivel de significancia bilateral de 0.001, lo que confirma la robustez de estas asociaciones. La correlación moderada positiva (0.743) entre la adopción de la banca móvil y la inclusión financiera implica que a medida que más individuos utilizan servicios bancarios móviles, la inclusión financiera en Piura tiende a mejorar de manera significativa. Por otro lado, la correlación fuerte y positiva entre la banca por internet y la inclusión financiera (0.832) señala que el uso de servicios bancarios en línea está estrechamente vinculado a una

mayor inclusión financiera. Además, la correlación significativa y moderada (0.731) entre los riesgos de la digitalización y la inclusión financiera sugiere que la gestión adecuada de los riesgos asociados con la digitalización es esencial para mejorar la inclusión financiera en la región. Estos resultados destacan la importancia de promover el acceso a servicios bancarios digitales y la implementación de estrategias que aborden de manera efectiva los riesgos digitales para avanzar en la inclusión financiera de la población piurana, respaldando así el desarrollo del sector bancario en la región.

Hipótesis general

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la banca digital con la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023.

H₀: No existe una relación significativa entre la banca digital con la inclusión financiera en la Banca Comercial en Piura – 2023.

H_i: Existe una relación significativa entre la banca digital con la inclusión financiera en la Banca Comercial en Piura – 2023.

Regla de decisión

- Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀) y se rechaza H_i.
- Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) y se acepta H_i.

Tabla 6.

Prueba de correlación de variables-hipótesis general

Rho de Spearman		Inclusión financiera
Banca digital	Coefficiente de correlación	.824**
	Sig. (unilateral)	<.001
	N	381
Inclusión financiera	Coefficiente de correlación	1.000
	Sig. (unilateral)	.
	N	381

Fuente: Elaborado por los autores en base a las encuestas procesadas en SPSS v.26

Interpretación

El análisis de la prueba de correlación Rho de Spearman, basado en las encuestas específicas, revela resultados de gran relevancia y alcance en la relación entre dos variables fundamentales: la Banca Digital y la Inclusión Financiera. El coeficiente de correlación obtenido, impresionantemente alto con un valor de 0.824, indica una conexión extremadamente sólida y positiva entre estas dos variables. Este hallazgo sugiere que a medida que la población piurana adopta y utiliza de manera más extensa los servicios financieros digitales, la inclusión financiera se incrementa de manera significativa. En términos más simples, la disponibilidad y accesibilidad a servicios bancarios y financieros en línea están desempeñando un papel crucial en la mejora de la inclusión financiera en la región de Piura. Estos resultados destacan la necesidad de continuar promoviendo la expansión de tecnologías financieras digitales en Piura como una estrategia efectiva para avanzar en la inclusión financiera de la población y subrayan la importancia de la colaboración entre instituciones financieras y autoridades gubernamentales para crear un ambiente propicio que fomente esta evolución, potenciando así la calidad de vida económica de la comunidad piurana.

4.2. Discusión de resultados

La presente investigación se enfoca en el análisis de la banca digital y su relación con la inclusión financiera en el contexto de la banca comercial en Piura durante el año 2023. La banca digital ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, y su influencia en la accesibilidad a servicios financieros es un tema de interés. Este estudio se propone determinar la relación que existe entre la banca digital con la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023. La comprensión de esta relación resulta fundamental para el desarrollo y la toma de decisiones en el sector financiero.

Los resultados obtenidos en la presente investigación revelan una correlación positiva y significativa entre la adopción de la banca digital y la inclusión financiera en el ámbito de la banca comercial en Piura durante el año 2023. Estos hallazgos indican que a medida que la banca digital se expande y se utiliza más ampliamente en la ciudad de Piura, la inclusión financiera

también se ve beneficiada. Esta correlación positiva respalda la noción de que la banca digital puede desempeñar un papel crucial en la mejora de la accesibilidad de los servicios financieros para la población en general en esta región. Comparando estos resultados con la investigación previa realizada por Pérez en 2022, que examinó la relación entre la banca digital y la inclusión financiera en el sector bancario en el Perú en 2020, se observa que los coeficientes de correlación son muy similares, con un valor de $r=0.897$.

Esto sugiere que la relación entre la banca digital y la inclusión financiera es consistente a lo largo del tiempo y no se limita a un contexto específico. La consistencia en los resultados entre ambos estudios fortalece la validez de la relación identificada y sugiere que la banca digital sigue siendo un factor relevante en la promoción de la inclusión financiera en el sector bancario peruano. No obstante, es importante destacar que, a pesar de la similitud en los resultados, existen diferencias temporales y geográficas entre las dos investigaciones que pueden influir en la interpretación de los hallazgos. El contexto económico y tecnológico en Piura en 2023 podría diferir de manera significativa de la situación en el Perú en 2020. Además, la inclusión financiera es un fenómeno complejo que depende de múltiples variables, por lo que se requiere un análisis más detenido para comprender completamente las dinámicas subyacentes y las implicaciones de estos resultados. En futuras investigaciones, se podría profundizar en los factores específicos que contribuyen a esta relación positiva, lo que podría ayudar a diseñar estrategias más efectivas para promover la inclusión financiera a través de la banca digital en diferentes contextos y períodos de tiempo.

Con respecto al objetivo específico uno *Evaluar el uso de la banca móvil por parte de la población de Piura en 2023*. Los resultados del estudio muestran que un 21.3% de los encuestados utiliza siempre la banca móvil para realizar pagos o transferencias, mientras que un 45.4% lo hace casi siempre. Esto indica un alto nivel de adopción de la banca móvil en Piura. Comparando estos resultados con los antecedentes de Rojas (2022), quien destacó el papel crucial de las fintechs en cerrar la brecha de inclusión financiera en Colombia, podemos inferir que el desarrollo y adopción de tecnologías móviles en Piura también están desempeñando un papel

significativo en la mejora de la inclusión financiera. También concluyó que la adopción de nuevas tecnologías financieras ha facilitado el acceso a servicios como préstamos y transacciones digitales de manera más eficiente que la banca tradicional. Similarmente, los resultados de Piura sugieren que la población está aprovechando la banca móvil por su conveniencia y eficiencia, reflejando una tendencia positiva hacia la digitalización de servicios financieros.

Respecto al objetivo específico dos *Analizar el acceso a la información sobre servicios financieros entre la población de Piura-2023*. El análisis revela que el 24.9% de los encuestados siempre tiene acceso a información clara y comprensible sobre productos y servicios financieros, y un 42.3% casi siempre. Estos datos indican que la mayoría de la población de Piura cuenta con un buen acceso a la información financiera, aunque todavía existe un pequeño porcentaje (2.4%) que nunca tiene acceso a dicha información. Este resultado puede compararse con el estudio de Quispe (2022) en Bolivia, donde se concluyó que la provisión de puntos de crédito y servicios financieros es fundamental para la inclusión financiera. En Piura, el acceso a la información sobre servicios financieros es un paso crucial para asegurar que la población pueda utilizar estos servicios de manera efectiva. La similitud en los hallazgos subraya la importancia de la disponibilidad de información clara y accesible para la inclusión financiera.

Además, Pérez (2022) en Perú encontró que la banca digital había promovido la inclusión financiera al expandir sus servicios y canales digitales durante la pandemia. La mejora en el acceso a la información financiera en Piura refleja una tendencia similar, donde los servicios digitales están desempeñando un papel crucial en la educación y empoderamiento financiero de la población.

Finalmente, el objetivo específico tres *identificar la relación entre las dimensiones de la banca digital y la inclusión financiera en la banca comercial en Piura-2023*. La comparación de los resultados obtenidos en el presente estudio, que evaluó la relación entre las dimensiones de la Banca Digital (Banca Móvil, Banca por Internet y Riesgos de la Digitalización) y la variable Inclusión Financiera en la población piurana en 2023, con los resultados de la

investigación realizada por Chipana en 2023, centrada en la transformación digital e inclusión financiera en Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el distrito de Andahuaylas, arroja importantes insights sobre la relación entre la Banca Digital y la Inclusión Financiera en diferentes contextos y enfoques. En ambos estudios, se observa una correlación positiva y significativa entre las dimensiones de la Banca Digital y la Inclusión Financiera, lo que sugiere que un mayor uso de la Banca Móvil y por Internet, así como la percepción de riesgos asociados a la digitalización, se asocian con una mayor inclusión financiera. Sin embargo, es notable que los coeficientes de correlación en el estudio piurano son más altos en todas las dimensiones, en comparación con los valores obtenidos por Chipana.

Estas diferencias podrían atribuirse a variaciones en la implementación de la Banca Digital, la madurez del mercado financiero, las condiciones económicas y culturales de las poblaciones estudiadas, entre otros factores. Por lo tanto, mientras que ambos estudios respaldan la relación positiva entre la Banca Digital y la Inclusión Financiera, es crucial considerar las particularidades de cada contexto para diseñar estrategias efectivas de fomento de la inclusión financiera a través de la digitalización en distintas regiones. Futuras investigaciones podrían profundizar en la comprensión de estas diferencias contextuales y sus implicaciones para el diseño de políticas y estrategias específicas en el ámbito de la inclusión financiera.

CONCLUSIONES

- Al comprobarse la hipótesis general del estudio acerca de la relación entre la banca digital y la inclusión financiera, se concluye en que la relación existe y es fuerte y positiva. Siendo su nivel de significancia bilateral de 0.001 y su coeficiente Rho de 0.824. En términos más simples, la banca digital está estrechamente relacionada a la inclusión financiera en el distrito de Piura. Demostrando que digitalizar la banca es una estrategia efectiva para avanzar en la inclusión financiera de la población.
- Sobre la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera, se concluye que la relación existe y es moderada positiva. Siendo su nivel de significancia bilateral de 0.001 y su coeficiente Rho de (0.743). La banca móvil debe ser promovida, para ampliar el umbral de inclusión financiera, debido a que es una alternativa para hacer uso de servicios financieros, además que está al alcance de los Piuranos y es de fácil acceso.
- Sobre la relación entre la banca por internet y la inclusión financiera, se concluye que la relación existe y es fuerte y positiva. Siendo su nivel de significancia bilateral de 0.001 y su coeficiente Rho de 0.832. La banca por internet se convierte en una gran alternativa para hacer uso de servicios financieros complejos, así para la búsqueda de información acerca de ellos.
- Sobre la relación entre los riesgos de la digitalización y la inclusión financiera, se concluye que la relación existe y es significativa y moderada. Siendo su nivel de significancia bilateral de 0.001 y su coeficiente Rho de (0.731). Los riesgos de la digitalización entonces se convierten en una preocupación que debe ser removida de la mente de las personas, promoviendo sistemas que ofrezcan seguridad y confiabilidad, para salvaguardar los intereses de los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las entidades financieras ampliar el desarrollo de plataformas que promuevan la digitalización de la banca. Existe un resultado correlacional fuerte y positivo en su relación con la inclusión financiera. También debe abarcarse desde el punto de vista de los usuarios del sistema digital, teniendo en cuenta sus necesidades y sus posibilidades de acceso a plataformas digitales.
- Promover el uso de la banca móvil a través de métodos sencillos de uso y al alcance de públicos que buscan transacciones cotidianas, ofreciéndoles seguridad y privacidad. Ya que, debido a su influencia sobre la inclusión financiera, es un factor importante para el desarrollo del sector financiero de Piura.
- Realizar campañas de concienciación y promoción que resalten los beneficios de la banca por internet, incluyendo la conveniencia, seguridad y accesibilidad. Así como optimizar la interfaz y funcionalidades de banca por internet, para que sean más intuitivas y fáciles de usar para todos los usuarios.
- Desarrollar estrategias para reducir los riesgos de la digitalización, tales como un sistema de validación de identidad seguro, para brindar seguridad y confianza en los servicios digitales de la banca. Debido a que es vital para los usuarios del sector financiero sentir sus transacciones protegidas.

REFERENCIAS

- Artigas, w. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Obtenido de:
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Arroyo, B. (2021). ¿Que es una billetera digital y para qué sirve? *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/respuestas/que-es-una-billetera-digital-y-para-que-sirve-ewallets-revtli-noticia/>
- Brusco, L. (2020). *Inclusión financiera, ¿una herramienta capaz de reducir la desigualdad?*
Obtenido de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022-recuadro-4.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú (2023). Preguntas Frecuentes Obtenido de:
<https://www.bcrp.gob.pe/sobre-el-bcrp/preguntas-frecuentes.html#2>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2022). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022-recuadro-4.pdf>
- Banco Mundial. (2022). *Inclusión financiera*. Obtenido de Banco Mundial:
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#:~:text=L,a%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20se%20refiere,de%20manera%20responsable%20y%20sostenible.>
- Banco Santander. (2020). *¿Qué es la banca digital?* Obtenido de Santander:
<https://www.santander.com/es/stories/que-es-la-banca-digital>
- BBVA. (s.f.). *¿Qué es la banca por internet?* Obtenido de BBVA:
<https://www.bbva.pe/blog/mi-guia-digital/que-es-la-banca-por-internet.html>
- BBVA México. (2022). *Banca móvil para cada etapa de tu vida*. Obtenido de BBVA México:
<https://www.bbva.mx/educacion-financiera/banca-digital/banca-movil.html>
- Bodnar, D. (2020). *Ingengería social y cómo protegerse*. Obtenido de Academy:
<https://www.avast.com/es-es/c-social-engineering>
- Caja Piura, D. (2022). *Caja Piura sigue a la vanguardia de la inclusión financiera con su nuevo Laboratorio de Innovación*. Obtenido de:

<https://www.cajapiura.pe/sala-de-prensa/caja-piura-sigue-a-la-vanguardia-de-la-inclusion-financiera-con-su-nuevo-laboratorio-de-innovacion-digital>

Chipana, R. (2023). Transformación digital e inclusión financiera en Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, distrito de Andahuaylas, 2022. (tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109068/Chipana_HR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cobis Topaz. (2019). *La personalización: construyendo la banca del futuro*. Obtenido de Cobis Topaz: <https://blog.cobistopaz.com/es/blog/personalizacion-construyendo-banca-futuro>

CREDICORP. (2022). *Índice de inclusión financiera de Credicorp*. Credicorp.

De Barrón, Í. (2021). La banca acelera la digitalización pero pierde la confianza del cliente. *EL PAÍS*. Obtenido de <https://elpais.com/economia/2021-01-26/la-banca-acelera-la-digitalizacion-pero-pierde-la-confianza-del-cliente.html?outputType=amp>

Diario Oficial El Peruano. (2023). *El 60% de las bodegas ya utilizan la billetera digital en sus operaciones*. Obtenido de <https://www.elperuano.pe/noticia/208278-el-60-de-las-bodegas-ya-utilizan-la-billetera-digital-en-sus-operaciones>

Euncet Business School. (2022). *Auge de la banca digital: ventajas y desventajas*. Obtenido de Euncet Business School: <https://blog.euncet.com/la-banca-digital/>

Federal Trade Commission Consumer Advice. (2022). *Online Shopping*. Obtenido de Federal Trade Commission Consumer Advice.

Fernández, Y. (2020). *Malware: qué es, qué tipos hay y cómo evitarlos*. Obtenido de Xataka Basics: <https://www.xataka.com/basics/malware-que-que-tipos-hay-como-evitarlos>

FIRBID. (2021). *Los bancos digitales dominarán el 2022*. Obtenido de FIRBID: <https://www.firbid.com/actualizate/LOS-BANCOS-DIGITALES-DOMINAR%C3%81N-EL-2022?id=4034>

Fruhlinger, J. (2022). *Ingeniería social: definición, ejemplos y técnicas*. Obtenido de CSO Computerworld: <https://cso.computerworld.es/ciber crimen/ingenieria-social-definicion-ejemplos-y-tecnicas>

- Gob.pe. (2023). *Departamento de Piura: población estimada por edades puntuales, grupos quinquenales y grupos especiales*. obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/regionpiura-diresa/informes-publicaciones/3873532-poblacion-2023-por-eess>
- Gomez, A., & Ylla, J. (2022). *Relación entre la Banca Digital y la Inclusión Financiera*. (tesis de licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6474/A.Gomez.J.Ylla_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Grupocredicorp.com. (2023). *IIF-Informe-Peru_28Nov22*: Inclusión Financiera en el Perú 2023. Obtenido de: [:https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/IIF/IIF-Informe-Peru_28Nov22.pdf](https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/IIF/IIF-Informe-Peru_28Nov22.pdf)
- Hands on Banking. (2023). *Online and Mobile Banking*. Obtenido de Hands on Banking: <https://handsonbanking.org/resources/online-and-mobile-banking/>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta Ed.). México: México: McGraw - Hill Interamericana.
- Infocorp News. (2020). *Atención al cliente digital en banca: desafíos y oportunidades*. Obtenido de Infocorp: <https://digital.infocorpgroup.com/es/blog/atencion-al-cliente-digital-en-banca-desafios-y-oportunidades>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Piura Resultados Definitivos*. Obtenido de INEI: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1553/20TOMO_01.pdf
- Lara, E. (2022). *La Inclusión Financiera para Mujeres Emprendedoras y la Morosidad en una Micro Financiera de Piura 2022*. (tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89702/Lara_P-ER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, D., & Lagunas, J. (2021). *Banking Consumer Study: Hacia una digitalización más humana*. Obtenido de accenture: <https://www.accenture.com/es-es/insights/banking/consumer-study-making-digital-banking-more-human>

- Microsoft. (2023). *¿Qué es el phishing?* Obtenido de Microsoft: <https://www.microsoft.com/es-es/security/business/security-101/what-is-phishing>
- Miteva, R. (2022). *Cómo proteger la banca móvil con seguridad de aplicaciones avanzada.* Obtenido de OneSpan Blog: <https://www.onespan.com/es/blog/como-proteger-la-banca-movil-con-seguridad-de-aplicaciones-avanzada>
- Mohammad, G. (12 de junio de 2020). *COVID-19 response: lessons from digital platforms, BigTechs.* Obtenido de afi: <https://www.afi-global.org/newsroom/blogs/covid-19-response-lessons-from-digital-platforms-bigtechs/>
- OEA. (2018). *Estado de la Ciberseguridad en el Sector Bancario en América Latina y el Caribe.* Obtenido de OEA: <https://www.oas.org/es/sms/cicte/sectorbancariospa.pdf>
- Ojeda, I. (2020). *La digitalización de los clientes de Mibanco en épocas de pandemia COVID 19. (tesis de licenciatura).* Universidad de Piura, Piura, Perú. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5063/TSP_AE_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez, A. (2022). *La banca digital y su influencia en el desarrollo de inclusión financiera en el sector bancario en el Perú, 2020. (tesis de licenciatura).* Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4720866>
- Pérez, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo.* Santiago: CEPAL.
- Quirola, P., & Quirola, M. (2021). *El acceso a la banca digital en el Ecuador: La inclusión de las Finteh para el acceso a los Start up financieros. (tesis de maestría).* UIDE, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4790/1/T-UIDE-1438.pdf>
- Quispe, N. (2022). *Determinantes de la Inclusión Financiera en Bolivia, periodo: 2000-2020. (tesis de grado).* Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. Obtenido de

- <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/30458/T-2742.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- RAE. (2021). *Real Academia Española*. Obtenido de facebook: <https://www.facebook.com/RAE/photos/a.579597158727280/4168732909813669/?type=3>
- RAE. (2022). *Diccionario de la lengua española*, 23.6 en línea. Obtenido de <https://dle.rae.es/contenido/cita>
- Rojas, A. (2022). *Inclusión Financiera e Inversiones de Impacto en Colombia para el Desarrollo de la Economía Postcovid-19. (tesis de maestría)*. Universidad EAFIT, Bogotá. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/31581/AndresRomario_RojasFagua_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Romero, J. (2022). *La inclusión financiera en el Perú y la mitigación de sus riesgos*. Obtenido de thekey: <https://www.thekeyperu.com/la-inclusion-financiera-en-el-peru-y-la-mitigacion-de-sus-riesgos/>
- SBS. (2021). *La Transformación de la industria*. Obtenido de : <https://www.sbs.gob.pe/innovacion-financiera>
- Silupú, B. (2021). Los jóvenes de 18 a 30 años son la población menos incluida financieramente. *UDEP Hoy*. (G. Hernández, Entrevistador) Piura. Obtenido de <https://www.udep.edu.pe/hoy/2021/09/jovenes-de-18-a-30-anos-son-poblacion-menos-incluida-financieramente/#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20se%20encuentra%20Piura%20en,cajeros%2C%20oficinas%2C%20etc.>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.). *Inclusión financiera*. Obtenido de Portal de Inclusión Financiera: <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera>
- Ticona, M. (2023). *La banca digital y su inclusión financiera: Una revisión bibliográfica*. Obtenido de : <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera>
- Universidad Europea. (2023). *¿Qué es la banca digital?* Obtenido de Universidad Europea: <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-banca-digital/>
- Vargas, A. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2), 99-120. Obtenido de

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/20351/17749>

Zapata, J. (2021). Análisis de alternativas de solución para el analfabetismo financiero en jóvenes de carreras no relacionadas con Banca y Finanzas. (*título de economista*). Universidad de Piura, Piura, Perú. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5124/TSP_ECO_2103.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zhao, H. (2021). Inclusión financiera digital. *ITUNews Magazine*(Nº3). Obtenido de https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/opb/gen/S-GEN-NEWS-2021-3-PDF-S.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA POBLADORES DEL DISTRITO DE PIURA

Estimado Sr. (Sra) le saludamos afectuosamente y alcanzamos a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, les invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas. Por ello debe leerlo en forma detallada y, **luego, marcar una de las cinco alternativas.** Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

Datos Personales: Complete y marque donde corresponde

Edad: _____

Sexo: Femenino Masculino

Nivel de estudio: Primaria Secundaria Técnico Superior

CAPACITACIÓN						
	DIMENSIONES	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
	DIMENSIÓN 1: BANCA MÓVIL	5	4	3	2	1
1.	¿Con qué frecuencia utilizas una billetera digital para realizar pagos o transferencias de dinero?					
2.	¿Consideras seguras las transacciones realizadas a través de billeteras digitales en comparación con métodos tradicionales de pago?					
3.	Me siento seguro al realizar operaciones bancarias mediante la banca móvil.					
4.	Creo que es seguro usar el celular para enviar y retirar dinero.					
5.	¿Consideras que la aplicación de banca móvil que utilizas ofrece opciones de personalización adecuadas para adaptarse a tus necesidades financieras y preferencias?					
6.	¿Consideras útiles las funciones de personalización en la aplicación de banca móvil, como la capacidad					

	de configurar alertas, categorizar gastos o establecer metas de ahorro personalizadas?					
	DIMENSIÓN 2: BANCA POR INTERNET	5	4	3	2	1
7.	¿Encuentras intuitiva la navegación y el diseño de la página web de tu banco en la plataforma de banca por internet?					
8.	¿Consideras completa la información y las herramientas disponibles en la página web de tu banco para administrar tus finanzas y realizar operaciones bancarias por internet?					
9.	¿Estás satisfecho(a) con la variedad de servicios financieros ofrecidos por la plataforma de banca por internet de tu banco?					
10.	¿Te resulta fácil acceder y utilizar los diferentes servicios financieros, como transferencias, pagos de facturas y solicitudes de préstamos, a través de la banca por internet?					
11.	¿Encuentras útiles las respuestas y soluciones proporcionadas por el servicio de atención al cliente en línea cuando tienes consultas o problemas relacionados con la banca por internet?					
12.	¿Te resulta fácil comunicarte con el servicio de atención al cliente a través de la plataforma de banca por internet cuando necesitas ayuda o asistencia?					
	DIMENSIÓN 3: RIESGOS DE LA DIGITALIZACIÓN	5	4	3	2	1
13.	¿Has sido víctima de phishing o suplantación de identidad mientras realizas transacciones o compartes información en entornos digitales?					
14.	¿Te sientes seguro al proporcionar información personal, como números de cuenta o contraseñas, a través de canales digitales para realizar transacciones bancarias?					
15.	¿Has sido víctima de ataques de ingeniería social o manipulación psicológica, mientras interactúas en entornos digitales?					
16.	¿Con qué frecuencia proporcionas información personal o financiera confidencial a través de llamadas telefónicas o mensajes de texto sin verificar la autenticidad de la fuente?					
17.	¿Cuán a menudo te encuentras con anuncios o enlaces sospechosos que podrían conducir a la descarga de malware o software malicioso mientras navegas por sitios web relacionados con la banca digital?					
18.	¿Con qué frecuencia descargas o abres archivos adjuntos de fuentes no confiables o desconocidas en tus dispositivos utilizados para acceder a la banca digital?					
	DIMENSIÓN 4: ACCESO	5	4	3	2	1
19.	¿Te has limitado en el acceso a servicios financieros debido a la falta de sucursales bancarias o cajeros automáticos en tu área geográfica?					
20.	¿Con qué regularidad acudes a una entidad financiera?					
21.	¿Con qué frecuencia te encuentras con dificultades para comprender los términos, condiciones y					

	beneficios de los productos financieros ofrecidos por las instituciones financieras?					
22.	¿Tienes acceso a información clara y comprensible sobre los productos y servicios financieros disponibles, como tarjetas de crédito, préstamos o cuentas de ahorro?					
	DIMENSIÓN 5: USO	5	4	3	2	1
23.	¿Realizas transacciones básicas, como depósitos, retiros o transferencias de dinero, a través de servicios financieros?					
24.	¿Accedes a servicios financieros para consultar el saldo de tu cuenta, verificar transacciones o recibir estados de cuenta?					
25.	¿Utilizas servicios financieros en línea para realizar compras en sitios web o aplicaciones móviles?					
26.	¿Accedes a servicios financieros para realizar compras en establecimientos físicos utilizando dispositivos de pago electrónico, como billeteras digitales o pagos sin contacto?					
27.	¿Confías en las instituciones financieras para proteger tu información personal y financiera de manera segura?					
28.	¿Recibes respuestas satisfactorias y resolutivas a tus reclamos o quejas presentados a las instituciones financieras?					

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Validación del instrumento de recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Programa de Estudio de Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	Fiorentini Candiotto Giovanni			
Profesión	DOCENTE			
Especialidad	Master Gestion de Organizaciones			
Experiencia profesional	Docente			
Institución	UPAO			
Fecha de Validación				
E- mail	gfiorentini@upao.edu.pe			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	"LA BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA BANCA COMERCIAL EN PIURA - 2023"			
Investigadores	Gabriela Ysabel Alvarado Viera			
	Paola Azucena Mogollón Fiestas			
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir el grado de correlación entre banca digital y la inclusión financiera en la banca comercial en Piura 2023.			
Variable Independiente: BANCA DIGITAL				
ÍTEM	De acuerdo	Desacuerdo	Observación	
1. ¿Con qué frecuencia utilizas una billetera digital para realizar pagos o transferencias de dinero?	✓			
2. ¿Consideras seguras las transacciones realizadas a través de billeteras digitales en comparación con métodos tradicionales de pago?	✓			
3. Me siento seguro al realizar operaciones bancarias mediante la banca móvil	✓			
4. Creo que es seguro usar el celular para enviar y retirar dinero.	✓			
5. ¿Consideras que la aplicación de banca móvil que utilizas ofrece operaciones de personalización adecuadas para adaptarse a tus necesidades financieras y preferencias?	✓			
6. ¿Consideras útiles las funciones de personalización en la aplicación de banca móvil, como la capacidad de configurar alertas, categorizar gastos o establecer metas de ahorro personalizadas?	✓			

7. ¿Encuentras intuitiva la navegación y el diseño de la página web de tu banco en la plataforma de banca por internet?	✓		
8. ¿Consideras completa la información y las herramientas disponibles en la página web de tu banco para administrar tus finanzas y realizar operaciones bancarias por internet?	✓		
9. ¿Estás satisfecho(a) con la variedad de servicios financieros ofrecidos por la plataforma de banca por internet de tu banco?	✓		
10. ¿Te resulta fácil acceder y utilizar los diferentes servicios financieros, como transferencias, pagos de facturas y solicitudes de préstamos, a través de la banca por internet?	✓		
11. ¿Encuentras útiles las respuestas y soluciones proporcionadas por el servicio de atención al cliente en línea cuando tienes consultas o problemas relacionados con la banca por internet?	✓		
12. ¿Te resulta fácil comunicarte con el servicio de atención al cliente a través de la plataforma de banca por internet cuando necesitas ayuda o asistencia?	✓		
13. ¿Has sido víctima de phishing o suplantación de identidad mientras realizas transacciones o compartes información en entornos digitales?	✓		
14. ¿Te sientes seguro al proporcionar información personal, como números de cuenta o contraseñas, a través de canales digitales para realizar transacciones bancarias?	✓		
15. ¿Has sido víctima de ataques de ingeniería social o manipulación psicológica, mientras interactúas en entornos digitales?	✓		
16. ¿Con qué frecuencia proporcionas información personal o financiera confidencial a través de llamadas telefónicas o mensajes de texto sin verificar la autenticidad de la fuente?	✓		
17. ¿Cuán a menudo te encuentras con anuncios o enlaces sospechosos que podrían conducir a la descarga de malware o software malicioso mientras navegas por sitios web relacionados con la banca digital?	✓		
18. ¿Con qué frecuencia descargas o abres archivos adjuntos de fuentes no confiables o desconocidas en tus dispositivos utilizados para acceder a la banca digital?	✓		
Variable Dependiente: INCLUSIÓN FINANCIERA			
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
19. ¿Te has limitado en el acceso a servicios financieros debido a la falta de sucursales bancarias o cajeros automáticos en tu área geográfica?	✓		

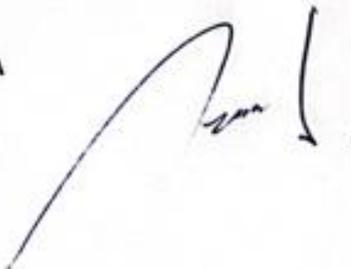
20. ¿Con que regularidad acudes a una entidad financiera?	✓		
21. ¿Con qué frecuencia te encuentras con dificultades para comprender los términos, condiciones y beneficios de los productos financieros ofrecidos por las instituciones financieras?	✓		
22. ¿Tienes acceso a información clara y comprensible sobre los productos y servicios financieros disponibles, como tarjetas de crédito, préstamos o cuentas de ahorro?	✓		
23. ¿Realizas transacciones básicas, como depósitos, retiros o transferencias de dinero, a través de servicios financieros?	✓		
24. ¿Accedes a servicios financieros para consultar el saldo de tu cuenta, verificar transacciones o recibir estados de cuenta?	✓		
25. ¿Utilizas servicios financieros en línea para realizar compras en sitios web o aplicaciones móviles?	✓		
26. ¿Accedes a servicios financieros para realizar compras en establecimientos físicos utilizando dispositivos de pago electrónico, como billeteras digitales o pagos sin contacto?	✓		
27. ¿Confías en las instituciones financieras para proteger tu información personal y financiera de manera segura?	✓		
28. ¿Recibes respuestas satisfactorias y resolutivas a tus reclamos o quejas presentados a las instituciones financieras?	✓		
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
Apellidos y Nombres FIORENTINI CANDIOTTI CROVIGNANI FERNANDO	Comentarios finales		
DNI: <u>1817508</u>			
FIRMA 			

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	Castillo Carrillo José Javier			
Profesión	Ingeniero			
Especialidad	Dirección Sistemas			
Experiencia profesional	Docente			
Institución	UPAO			
Fecha de Validación	03/07/23			
E- mail	jcastillo023@upao.edu.pe			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	"LA BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA BANCA COMERCIAL EN PIURA - 2023"			
Investigadores	Gabriela Ysabel Alvarado Viera			
	Paola Azucena Mogollón Fiestas			
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir el grado de correlación entre banca digital y la inclusión financiera en la banca comercial en Piura 2023.			
Variable Independiente: BANCA DIGITAL				
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación	
1. ¿Con qué frecuencia utilizas una billetera digital para realizar pagos o transferencias de dinero?	/			
2. ¿Consideras seguras las transacciones realizadas a través de billeteras digitales en comparación con métodos tradicionales de pago?	/			
3. Me siento seguro al realizar operaciones bancarias mediante la banca móvil	/			
4. Creo que es seguro usar el celular para enviar y retirar dinero.	/			
5. ¿Consideras que la aplicación de banca móvil que utilizas ofrece operaciones de personalización adecuadas para adaptarse a tus necesidades financieras y preferencias?	/			

6. ¿Consideras útiles las funciones de personalización en la aplicación de banca móvil, como la capacidad de configurar alertas, categorizar gastos o establecer metas de ahorro personalizadas?	/		
7. ¿Encuentras intuitiva la navegación y el diseño de la página web de tu banco en la plataforma de banca por internet?	/		
8. ¿Consideras completa la información y las herramientas disponibles en la página web de tu banco para administrar tus finanzas y realizar operaciones bancarias por internet?	/		
9. ¿Estás satisfecho(a) con la variedad de servicios financieros ofrecidos por la plataforma de banca por internet de tu banco?	/		
10. ¿Te resulta fácil acceder y utilizar los diferentes servicios financieros, como transferencias, pagos de facturas y solicitudes de préstamos, a través de la banca por internet?	/		
11. ¿Encuentras útiles las respuestas y soluciones proporcionadas por el servicio de atención al cliente en línea cuando tienes consultas o problemas relacionados con la banca por internet?	/		
12. ¿Te resulta fácil comunicarte con el servicio de atención al cliente a través de la plataforma de banca por internet cuando necesitas ayuda o asistencia?	/		
13. ¿Has sido víctima de phishing o suplantación de identidad mientras realizas transacciones o compartes información en entornos digitales?	/		
14. ¿Te sientes seguro al proporcionar información personal, como números de cuenta o contraseñas, a través de canales digitales para realizar transacciones bancarias?	/		
15. ¿Has sido víctima de ataques de ingeniería social o manipulación psicológica, mientras interactúas en entornos digitales?	/		
16. ¿Con qué frecuencia proporcionas información personal o financiera confidencial a través de			

llamadas telefónicas o mensajes de texto sin verificar la autenticidad de la fuente?	/		
17. ¿Cuán a menudo te encuentras con anuncios o enlaces sospechosos que podrían conducir a la descarga de malware o software Malicioso mientras navegas por sitios web relacionados con la banca digital?	/		
18. ¿Con qué frecuencia descargas o abres archivos adjuntos de fuentes no confiables o desconocidas en tus dispositivos utilizados para acceder a la banca digital?	/		
Variable Dependiente: INCLUSIÓN FINANCIERA			
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
19. ¿Te has limitado en el acceso a servicios financieros debido a la falta de sucursales bancarias o cajeros automáticos en tu área geográfica?	/		
20. ¿Con que regularidad acudes a una entidad financiera?	/		
21. ¿Con qué frecuencia te encuentras con dificultades para comprender los términos, condiciones y beneficios de los productos financieros ofrecidos por las instituciones financieras?	/		
22. ¿Tienes acceso a información clara y comprensible sobre los productos y servicios financieros disponibles, como tarjetas de crédito, préstamos o cuentas de ahorro?	/		
23. ¿Realizas transacciones básicas, como depósitos, retiros o transferencias de dinero, a través de servicios financieros?	/		
24. ¿Accedes a servicios financieros para consultar el saldo de tu cuenta, verificar transacciones o recibir estados de cuenta?	/		
25. ¿Utilizas servicios financieros en línea para realizar compras en sitios web o aplicaciones móviles?	/		

26. ¿Accedes a servicios financieros para realizar compras en establecimientos físicos utilizando dispositivos de pago electrónico, como billeteras digitales o pagos sin contacto?	/		
27. ¿Confías en las instituciones financieras para proteger tu información personal y financiera de manera segura?	/		
28. ¿Recibes respuestas satisfactorias y resolutivas a tus reclamos o quejas presentados a las instituciones financieras?	/		
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
	/		
<p>Apellidos y Nombres <i>Castillo Carrillo José Javier</i></p> <hr/> <p>DNI: <u>02801160</u></p> <p>FIRMA </p>	Comentarios finales		

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	Ramos Flores Francisco Alejandro			
Profesión	Docente en Administración			
Especialidad	Administración P.R.H.H. MKT.			
Experiencia profesional	Docente Universitario			
Institución	Universidad Privada Antonio Orrego			
Fecha de Validación	07. Feb 2025			
E-mail	framosf@upao.edu.pe			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	"LA BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA BANCA COMERCIAL EN PIURA - 2023"			
Investigadores	Gabriela Ysabel Alvarado Viera			
	Paola Azucena Mogollón Fiestas			
Tipo de Instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir el grado de correlación entre banca digital y la inclusión financiera en la banca comercial en Piura 2023.			
Variable Independiente: BANCA DIGITAL				
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación	
1. ¿Con qué frecuencia utilizas una billetera digital para realizar pagos o transferencias de dinero?	✓			
2. ¿Consideras seguras las transacciones realizadas a través de billeteras digitales en comparación con métodos tradicionales de pago?	✓			
3. Me siento seguro al realizar operaciones bancarias mediante la banca móvil	/			
4. Creo que es seguro usar el celular para enviar y retirar dinero.	/			
5. ¿Consideras que la aplicación de banca móvil que utilizas ofrece operaciones de personalización adecuadas para adaptarse a tus necesidades financieras y preferencias?	✓			

6. ¿Consideras útiles las funciones de personalización en la aplicación de banca móvil, como la capacidad de configurar alertas, categorizar gastos o establecer metas de ahorro personalizadas?	✓		
7. ¿Encuentras intuitiva la navegación y el diseño de la página web de tu banco en la plataforma de banca por internet?	✓		
8. ¿Consideras completa la información y las herramientas disponibles en la página web de tu banco para administrar tus finanzas y realizar operaciones bancarias por internet?	✓		
9. ¿Estás satisfecho(a) con la variedad de servicios financieros ofrecidos por la plataforma de banca por internet de tu banco?	✓		
10. ¿Te resulta fácil acceder y utilizar los diferentes servicios financieros, como transferencias, pagos de facturas y solicitudes de préstamos, a través de la banca por internet?	✓		
11. ¿Encuentras útiles las respuestas y soluciones proporcionadas por el servicio de atención al cliente en línea cuando tienes consultas o problemas relacionados con la banca por internet?	✓		
12. ¿Te resulta fácil comunicarte con el servicio de atención al cliente a través de la plataforma de banca por internet cuando necesitas ayuda o asistencia?	✓		
13. ¿Has sido víctima de phishing o suplantación de identidad mientras realizas transacciones o compartes información en entornos digitales?	✓		
14. ¿Te sientes seguro al proporcionar información personal, como números de cuenta o contraseñas, a través de canales digitales para realizar transacciones bancarias?	✓		
15. ¿Has sido víctima de ataques de ingeniería social o manipulación psicológica, mientras interactúas en entornos digitales?	✓		
16. ¿Con qué frecuencia proporcionas información personal o financiera confidencial a través de	✓		

llamadas telefónicas o mensajes de texto sin verificar la autenticidad de la fuente?	/		
17.¿Cuán a menudo te encuentras con anuncios o enlaces sospechosos que podrían conducir a la descarga de malware o software Malicioso mientras navegas por sitios web relacionados con la banca digital?	/		
18. ¿Con qué frecuencia descargas o abres archivos adjuntos de fuentes no confiables o desconocidas en tus dispositivos utilizados para acceder a la banca digital?	/		
Variable Dependiente: INCLUSIÓN FINANCIERA			
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación
19. ¿Te has limitado en el acceso a servicios financieros debido a la falta de sucursales bancarias o cajeros automáticos en tu área geográfica?	/		
20.¿Con que regularidad acudes a una entidad financiera?	/		
21. ¿Con qué frecuencia te encuentras con dificultades para comprender los términos, condiciones y beneficios de los productos financieros ofrecidos por las instituciones financieras?	/		
22. ¿Tienes acceso a información clara y comprensible sobre los productos y servicios financieros disponibles, como tarjetas de crédito, préstamos o cuentas de ahorro?	/		
23. ¿Realizas transacciones básicas, como depósitos, retiros o transferencias de dinero, a través de servicios financieros?	/		
24. ¿Accedes a servicios financieros para consultar el saldo de tu cuenta, verificar transacciones o recibir estados de cuenta?	/		
25. ¿Utilizas servicios financieros en línea para realizar compras en sitios web o aplicaciones móviles?	/		

26. ¿Accedes a servicios financieros para realizar compras en establecimientos físicos utilizando dispositivos de pago electrónico, como billeteras digitales o pagos sin contacto?	✓		
27. ¿Confías en las instituciones financieras para proteger tu información personal y financiera de manera segura?	✓		
28. ¿Recibes respuestas satisfactorias y resolutivas a tus reclamos o quejas presentados a las instituciones financieras?	✓		
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
Apellidos y Nombres <i>Ramos Flores Francisco</i>	Comentarios finales		
DNI: <u>32982571</u>			
FIRMA  