UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPE RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022”.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

MACEDO MOZOMBITE MALLURI

GONGORA BABILONIA NATALY SOLANGE

ASESOR:

Mg. ASTOHUAMAN HUARANGA ALEX DAVIS

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 08:00 del día Sábado 30 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPE RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Malluri Macedo Mozombite, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 09:02 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 08:00 del día Sábado 30 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPE RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Nataly Solange Gongora Babilonia, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 09:52 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Asesor

Malluri Macedo Mozombite
Tesista

Nataly Solange Gongora Babilonia
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0185-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"**EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPE RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022".**

Cuyo(s) autor (es)	:	**MACEDO MOZOMBITE, MALLURI** **GÓNGORA BABILONIA, NATALY SOLANGE**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Mg. ASTOHUAMAN HUARANGA, ALEX DAVIS

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 06/04/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, MALLURI MACEDO MOZOMBITE

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022."

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. ALEX DAVIS ASTOHUAMAN HUARANGA

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 06 / 2022

Email: malluri.mmmz@gmail.com Firma:

Teléfono: 950018769 DNI: 72786540

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, NATALY SOLANGE GONGORA BABILONIA

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO Y LA INCLUSIÒN FINANCIERA DE LAS MYPES RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022".

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. ALEX DAVIS ASTOHUAMAN HUARANGA

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07 / 06 / 2022

Email: Solongegongora @gmail. Firma:

Teléfono: 926432534 DNI: 48320982

DEDICATORIA

A todas las personas que sufren penurias por causas injustificadas, nuestra solidaridad como seres humanos y nuestro deseo de superación para en algún momento poder hacer algo por ellos.

Los Tesistas

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, quienes con su ejemplo y sus enseñanzas han ayudado a trazar nuestro camino hacia un porvenir que incluya una profesión y actividades que crearán mucho valor para la sociedad.

Los Tesistas

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....xiii

ABSTRACT.....xiv

INTRODUCCION.....xv

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción del problema……..……..……..…….....17

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema…….....24

2.2. Bases teóricas…….……....…….....30

2.3. Definición de términos básicos……..……..…….....33

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de la investigación…….....36

3.2. Población y Muestra…….……..…….....37

3.3. Procedimiento de recolección de datos……..……..…….....38

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos……..……..…….....39

3.5. Procesamiento de datos recolectados……..…….....41

3.6. Tratamiento de datos…….....41

3.7. Presentación de datos……..……..…….....41

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de la investigación…….....41

4.2. Prueba de hipótesis…….....45

4.3. Contraste de hipótesis…….....

4.4. Discusión de resultados…….....

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones……..…….....111

5.2 Recomendaciones……..……..……..……112

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS………...…114

ANEXOS……..……..119

Anexo N° 1: Matriz de consistencia……..…....119

Anexo N° 2: Operacionalización de variables……..……..120

Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos……...…121

Anexo N° 4: Validación del instrumento……...…123

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad de la variable 1: Uso del dinero electrónico……39

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de la variable 2: Inclusión Financiera……...39

Tabla 3 P1. ¿Considera que usted tiene un conocimiento adecuado sobre el uso del dinero en línea?.....40

Tabla 4 P2. ¿Considera que el dinero en línea agiliza el pago de sus deudas?.....42

Tabla 5 P3. ¿Considera que las transferencias bancarias son efectivas para su negocio?.....43

Tabla 6 P4. ¿Considera que la transferencia bancaria agiliza la interacción financiera?.....45

Tabla 7 P5. ¿Considera que las billeteras digitales son confiables?.....46

Tabla 8 P6. ¿Usted realiza un uso frecuente de las billeteras digitales?.....48

Tabla 9 P7. ¿Considera que los intereses originados por el uso de la tarjeta equivalen al crédito con el que dispone?.....50

Tabla 10 P8. ¿Usted cree que es muy costoso mantener una tarjeta de crédito?.....52

Tabla 11 P9. ¿Utiliza usted frecuentemente las tarjetas de débito como un medio de pago?.....54

Tabla 12 P10. ¿Considera que retirar dinero de una tarjeta de débito es más factible que retirar de una tarjeta de crédito?.....56

Tabla 13 P11. ¿Considera que los cheques electrónicos facilitan la adquisición de préstamos?.....58

Tabla 14 P12. ¿Usted cree que los cheques electrónicos agilizan la interacción financiera con sus clientes?.....60

Tabla 15 P13. ¿Se siente seguro (a) utilizando dinero electrónico a través del celular?.....62

Tabla 16 P14. ¿Considera que los equipos tecnológicos son indispensables para el uso de servicios financieros?.....64

Tabla 17 P15. ¿Usted cuenta con una buena señal de internet?.....66

Tabla 18 P16. ¿Considera que la señal de internet son un factor importante dentro del uso del dinero electrónico?.....68

Tabla 19 P17. ¿Usted considera que la cobertura móvil es un factor importante para el uso del dinero electrónico?.....70

Tabla 20 P18. ¿Considera la señal de telefonía son un canal de interacción efectiva con sus clientes?.....72

Tabla 21 P19. ¿Considera usted que el acceso a los servicios financieros es complicado?.....74

Tabla 22 P20. ¿Considera que una inclusión financiera generara un acceso a servicios financieros de calidad?.....76

Tabla 23 P21. ¿Considera que la existencia de las plataformas digitales facilita el uso del dinero electrónico?.....78

Tabla 24 P22. ¿Considera que las plataformas digitales con sus constantes actualizaciones mejoran el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financieras?.....80

Tabla 25 P23. ¿Es complicado para usted acceder a créditos financieros?.....82

Tabla 26 P24. ¿Considera usted que se le complica poder acceder a cuentas de depósito?.....84

Tabla 27 P25. ¿Considera usted que la información financiera contribuye al aumento de la inclusión financiera?.....86

Tabla 28 P26. ¿Considera que usted dispone de una cultura de información adecuada sobre el uso de servicios financieros?.....88

Tabla 29 P27. ¿Considera usted que es importante contar con conocimientos financieros para acceder a servicios financieros?.....90

Tabla 30 P28. ¿Considera que una buena educación financiera fomenta la inclusión financiera de las MYPES?.....92

Tabla 31 P29. ¿Considera que la infraestructura financiera eficiente contribuye al aumento del uso de los servicios financieros?.....94

Tabla 32 P30. ¿Considera que el aprovechamiento de la estructura tecnológica contribuye al aumento de la inclusión financiera?.....96

Tabla 33 P31. ¿Usted cuenta con garantías de recursos por parte de la entidad que le brinda financiamiento?.....98

Tabla 34 P32. ¿Considera que las garantías de recursos son importantes dentro del proceso de inclusión financiera?.....100

Tabla 35 P33. ¿Considera que la entidad que le brinda financiamiento mantiene seguro sus datos personales?.....102

Tabla 36 P34. ¿Usted considera que la protección de datos es un factor importante dentro de la inclusión financiera?.....104

Tabla 37 P35. ¿Considera que los contratos que normalmente se ofrecen para obtener un crédito son beneficiosos para las MYPES?.....106

Tabla 38 P36. ¿Considera que la inclusión financiera genera que los intereses que se estipulan en los contratos de financiamiento sean más flexibles?.....108

Tabla 39 Nivel de valoración de la dimensión 1 Sistema de pago de la variable 1 Uso de dinero electrónico…… ..110

Tabla 40 Nivel de valoración de la dimensión 2 Instrumento de pago de la variable 1 Uso del dinero electrónico……111

Tabla 41 Nivel de valoración de la dimensión 3 Soporte tecnológico de la variable 1 Uso del dinero electrónico……112

Tabla 42 Prueba de normalidad para los datos de ambas variables ……113

Tabla 43 Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman……..…114

Tabla 44 Nivel de correlación entre la variable 1 Uso del dinero electrónico y la variable 2 Inclusión financiera……115

Tabla 45 Nivel de correlación entre la dimensión 1 Sistema de pago y la variable 2 Inclusión financiera……116

Tabla 46 Nivel de correlación entre la dimensión 2 Instrumentos de pago y la variable 2 Inclusión financiera……117

Tabla 47 Nivel de correlación entre la dimensión 3 Soporte tecnológico y la variable 2 Inclusión financiera……118

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la.P1.....41

Figura 2 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P1……...…41

Figura 3 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P2.....42

Figura 4 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P2……43

Figura 5 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P3.....44

Figura 6 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P3……...…44

Figura 7 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P4.....45

Figura 8 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P4……....46

Figura 9 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P5.....47

Figura 10 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P5……47

Figura 11 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P6.....48

Figura 12 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P6……49

Figura 13 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P7.....50

Figura 14 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P7……....51

Figura 15 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P8.....52

Figura 16 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P8……53

Figura 17 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P9.....54

Figura 18 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P9……55

Figura 19 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P10.....56

Figura 20 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P10……..57

Figura 21 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P11.....58

Figura 22 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P11……..59

Figura 23 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P12.....60

Figura 24 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P12……..…61

Figura 25 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P13.....62

Figura 26 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P13……..63

Figura 27 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P14.....64

Figura 28 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P14……..65

Figura 29 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P15.....66

Figura 30 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P15……..67

Figura 31 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P16.....68

Figura 32 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P16……..69

Figura 33 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P17.....70

Figura 34 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P17……..71

Figura 35 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P18.....72

Figura 36 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P18……..73

Figura 37 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P19.....74

Figura 38 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P19……..75

Figura 39 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P20.....76

Figura 40 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P20……..77

Figura 41 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P21.....78

Figura 42 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P21……..…79

Figura 43 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la 22.....80

Figura 44 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P22……..81

Figura 45 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P23.....82

Figura 46 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P23……..83

Figura 47 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P24.....84

Figura 48 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P24……..85

Figura 49 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P25.....86

Figura 50 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P25……..87

Figura 51 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P26.....88

Figura 52 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P26……..89

Figura 53 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P27.....90

Figura 54 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P27……..…91

Figura 55 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P28.....92

Figura 56 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P28……..93

Figura 57 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P29.....94

Figura 58 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P29……..95

Figura 59 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P30.....96

Figura 60 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P30……..97

Figura 61 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P31.....98

Figura 62 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P31…….99

Figura 63 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P32.....100

Figura 64 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P32……101

Figura 65 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P33.....102

Figura 66 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P33……103

Figura 67 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P34.....104

Figura 68 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P34……..105

Figura 69 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la 35.....106

Figura 70 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P35……107

Figura 71 Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P36.....108

Figura 72 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P36……109

Figura 73 Distribución porcentual de la valoración obtenida para la dimensión 1 Sistema de pago……..……110

Figura 74 Distribución porcentual de la valoración obtenida para la dimensión 2 Instrumentos de pago……..……111

Figura 75 Distribución porcentual de la valoración obtenida para la dimensión 3 Soporte Tecnológico…….……112

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar cómo se relaciona el uso del dinero electrónico con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022. El haber propuesto algo semejante implicó llevar a cabo un estudio de tipo aplicado con enfoque cuantitativo, nivel correlacional, de método hipotético deductivo y con diseño investigativo no experimental. Todo lo mencionado se realizó teniendo como muestra de estudio a un total de 75 propietarios de las micro y pequeñas empresas del rubro boticas ubicadas en el distrito de Yarinacocha, a quienes se les encuestó empleando para tal fin un cuestionario estructurado que constó de 36 ítems redactados en forma de preguntas positivas y con cinco alternativas para las respuestas, las cuales oscilaban desde nunca hasta siempre, las cuales fueron categorizadas y asignadas a un valor ordinal del 1 al 5, similar a la escala de Likert. Los datos recogidos de esta manera se tabularon y se procedió a aplicarles la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, resultando que se adecuaban a una distribución de tipo no paramétrica; luego se les procesó empleando el software estadístico SPSS versión 25, haciendo posible la generación de tablas de frecuencias tanto absolutas como relativas y también el poder calcular el coeficiente de correlación de rangos rho de Spearman, el cual para el contraste de la hipótesis general arrojó un valor de 0,769 y también un p valor igual a 0,002 lo que es no solo argumento sino evidencia empírica para poder rechazar la hipótesis nula. Este hallazgo ha permitido poder concluir que existe relación significativa entre el uso del dinero electrónico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Palabras clave: Dinero electrónico, boticas, Yarinacocha

ABSTRACT

The objective of the present study was to determine how the use of electronic money is related to the financial inclusion of the MYPE in the pharmacy category of the district of Yarinacocha, Pucallpa, year 2022. Having proposed something similar implied carrying out an applied type study with a focus on quantitative, correlational level, hypothetical-deductive method and non-experimental research design. All of the above was carried out taking as a study sample a total of 75 owners of micro and small businesses in the apothecary sector located in the district of Yarinacocha, who were surveyed using for this purpose a structured questionnaire that consisted of 36 items written in the form of positive questions and with five alternatives for the answers, which ranged from never to always, which were categorized and assigned an ordinal value from 1 to 5, similar to the Likert scale. The data collected in this way were tabulated and the Kolmogorov-Smirnov normality test was applied, resulting in a non-parametric type distribution; then they were processed using the statistical software SPSS version 25, making it possible to generate both absolute and relative frequency tables and also to be able to calculate Spearman's rho rank correlation coefficient, which for the contrast of the general hypothesis yielded a value of 0.769 and also a p value equal to 0.002, which is not only an argument but also empirical evidence to be able to reject the null hypothesis. This finding has made it possible to conclude that there is a significant relationship between the use of electronic money and the financial inclusion of the MYPE in the pharmacy category of the Yarinacocha district, year 2022.

Keywords: Electronic money, drugstores, Yarinacocha

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la tecnología y el sector financiero se han venido desarrollando a gran escala y velocidad en el mundo, junto a ello, también los medios de pago. Debido a que los sectores financieros se están adaptando a la aparición de nuevas tecnologías que favorecen la oferta de servicios que facilitan la vida utilizando para ello medios digitales, generando la digitalización de las actividades financieros y la aparición de nuevos productos.

Para el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) el dinero electrónico es una innovación en los servicios de pagos que facilita la inclusión financiera, acercando dichos servicios a las personas que no acceden a ellos. Dicha innovación requiere de un marco de regulación y supervisión adecuado para promover su seguridad y eficiencia como medio de pago.

Por otra parte, la inclusión financiera el BCRP la define como el nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población, a través de las acciones coordinadas que contribuyan al desarrollo económico descentralizado e inclusivo, con la participación de los sectores público y privado, en el marco de la preservación de la estabilidad financiera. En ese contexto, el presente trabajo está orientado a comprender la posible relación entre el uso del dinero electrónico y la inclusión financiera en las MYPE, por lo que para cumplir con los objetivos trazados el trabajo se ha secuenciado considerando cinco capítulos en el orden que se especifica a continuación:

Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, donde se procedió a caracterizar el problema que fue seleccionado para el estudio, señalando sus posibles causas y/o consecuencias.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO, en el cual se han incluido los antecedentes investigativos de otros autores, las respectivas bases teóricas y los términos básicos empleados.

Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO, en el que se especifican el método de investigación, el tipo y nivel respectivos, se precisa a la población y la muestra, se describió el

procedimiento empleado para recolectar los datos, las respectivas técnicas e instrumentos y como se ha realizado la evaluación de la validez y confiabilidad y, el protocolo seguido para el procesamiento y tratamiento de los datos.

Capítulo IV: RESULTADOS, que incluyen una descripción detallada de los hallazgos del trabajo de campo, los cuales se han presentado en forma de tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, donde en forma concisa se refiere lo encontrado por los investigadores y también lo recomiendan para mejorar las condiciones actuales.

Finalmente, se hizo una lista en orden alfabético de todas las referencias bibliográficas empleadas para el presente estudio, así como se incluyen los respectivos anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

En la actualidad, en todos los países del mundo que son considerados en desarrollo, las empresas consideradas como de menor tamaño (micros y pequeñas) tienen una baja participación en lo que se refiere al acceso al crédito y en mucha menor escala aun en el uso de medios digitales tales como el dinero electrónico, lo cual dificulta en gran medida su crecimiento e impide que puedan contribuir significativamente al desarrollo de sus respectivas economías. Una explicación predominante para este problema viene a ser la existencia la falta de conocimiento que poseen las empresas sobre el uso del dinero electrónico y sobre una falta de inclusión financiera para el acceso al crédito, el cual puede ser desarrollado por la insuficiente información que tienen los bancos y demás entidades financieras para poder evaluar el riesgo de sus colocaciones. El hecho de que, en los últimos cinco años, en América Latina, casi se ha duplicado el número de financieras dedicadas a los microcréditos es un buen indicador, debido a que demuestran que se está generando una inclusión financiera, pero esto aún no resuelve el problema ya que esto no fue a la par con una mayor flexibilización de las exigencias de garantías u otras formalidades. Los bancos o financieras no están al tanto de los proyectos con que cuentan las micro y pequeñas empresas, tampoco de su nivel de ventas ni de las potencialidades para su crecimiento, además no tienen confianza en la veracidad de su información contable, por lo que consideran de riesgo muy alto prestarles dinero, por lo que sólo les destinan montos muy bajos amarrados a elevadas tasas de interés o incluso muchas veces no les brindan acceso a sus servicios financieros.

Por su parte, las micro y pequeñas empresas encuentran enormes dificultades para poder cumplir con los numerosos requisitos que las entidades crediticias exigen, considerando como exagerada la cantidad de documentos que se deben reunir, además la mayoría de tales

empresas se encuentran mal asesoradas y por lo tanto no disponen de una adecuada estrategia para argumentar la existencia de las garantías suficientes, lo que viene a constituirse en uno de los mayores obstáculos, por lo que llega a darse una escasa utilización del crédito bancario.

En el Perú, donde la población rural y de bajos ingresos no es atendida apropiadamente por el sistema financiero, algunos de los obstáculos o barreras que podemos encontrar para el usuario son el de tener que movilizarse hacia zonas urbanas y céntricas para realizar sus operaciones, generándole un alto costo por transacción, tanto a él como a la entidad financiera. La gran mayoría de personas que viven en zonas rurales no poseen una cuenta bancaria precisamente por la lejanía de las instituciones, aunque mucha de esta población posea un teléfono celular. El acceso a este medio de comunicación y una adecuada cultura de información podría abrir las puertas para generar cuentas de dinero electrónico. Nuestro país es diverso y a pesar de los avances y esfuerzos por una mayor inclusión financiera, en los últimos años, aún existen significativas áreas relegadas básicamente por la poca difusión o información de los programas pre pago u otras alternativas al dinero en efectivo; y para los que conocen esta modalidad electrónica, durante mucho tiempo la banca móvil solamente la han utilizado como medio de consulta, mas no como un canal a través del cual se pueden realizar transacciones financieras, con el consiguiente ahorro de tiempo al usuario y dinero a las entidades financieras, lo que también promueve mayor inclusión financiera y desarrollo de la economía. Gran parte de la población, sobre todo la rural y de menores ingresos, no tiene conocimiento suficiente ni acceso a los servicios financieros. El dinero electrónico forma parte importante en el proceso de inclusión financiera del Perú para un mayor crecimiento de la economía; sin embargo, a falta de una adecuada cultura de información, los sectores con menos recursos no tienen acceso a este mecanismo, y los pocos que lo conocen no lo utilizan a cabalidad por un tema de desconfianza originada precisamente por la poca o insuficiente difusión. El desconocimiento de este nuevo modelo de pago hace que los usuarios piensen que no se les brinda servicios adicionales como

a la mayoría de la población bancarizada (los que sí tienen acceso a productos y servicios financieros), lo que genera a su vez, un sentimiento de malestar al sentirse excluidos.

En el contexto local, la situación del uso del dinero electrónico en la ciudad de Pucallpa no es muy distinta al resto del país, teniéndose sin embargo algunas características muy propias como puede ser la falta de conocimiento sobre el manejo de los dispositivos electrónicos que contribuyen o generen una adecuada circulación del dinero electrónico, también la elevada incidencia de los créditos prendarios y también una muy alta tasa de cobertura que pueden brindar las entidades sobre los servicios financieros. Dado esto, resulta hasta cierto punto comprensible que las micro y pequeñas empresas (MYPE) del rubro boticas y que no pertenecen a las grandes cadenas tengan serias dificultades para acceder a los préstamos bancarios y por ello el uso del dinero electrónico sería una salida para aquellos emprendedores cuyo negocio se encuentra muy alejado del centro de la ciudad de Pucallpa, que es donde se ubican la mayoría de entidades bancarias, provocando que el crédito que les permitiría revitalizar su capital de trabajo para poder contar con mayores elementos de apoyo para proyectarse a un crecimiento sostenido es aparentemente difícil de acceder o si lo llegan a conceder el peligro al que se encuentran expuestos por retirar una importante suma de dinero físico hace que muchas veces desistan de persistir en sus solicitudes.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el uso del dinero electrónico se relaciona con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿De qué manera los sistemas de pago se relacionan con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022?

b) ¿De qué manera los instrumentos de pago se relacionan con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022?

c) ¿De qué manera el soporte tecnológico se relaciona con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022?

1.3. Objetivo General y Objetivos Específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo se relaciona el uso del dinero electrónico con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

a) Precisar cómo los sistemas de pago se relacionan con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.

b) Determinar cómo los instrumentos de pago se relacionan con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.

c) Determinar cómo el soporte tecnológico se relaciona con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.

1.4. Hipótesis y/o Sistemas de Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el uso del dinero electrónico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.

1.4.2. Hipótesis Específicas

a) Existe relación significativa entre los sistemas de pagos influyen y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.

b) Existe relación significativa entre los instrumentos de pago influyen y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.

c) Existe relación significativa entre el soporte tecnológico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.

1.5. Variables

Definición conceptual

Variable 1: Uso del dinero electrónico

"El dinero electrónico es un valor o medio de pago que se almacena en un soporte electrónico. Así, por medio de este sistema es posible hacer transacciones sin que necesariamente intervenga un banco u otra entidad financiera" (Roldan, 2017, p.68).

Variable 2: Inclusión financiera

"La inclusión financiera es un factor clave en el desarrollo económico de una nación desde un punto de vista de acceso (oferta), uso (demanda) y calidad de los servicios financieros" (Vargas, 2021, p.215).

1.6. Operacionalización de variables

Definición operacional

1.6.1 Variable 1: Uso del dinero electrónico

"El dinero electrónico es una herramienta financiera que nos permite realizar operaciones por un dispositivo electrónico desde cualquier parte del mundo" (Facelli, 2018, p.102)

Con la finalidad de contextualizar y definir mejor la variable dinero electrónico, fue dividida en dimensiones, cual permite describir los conceptos que se han sido tomados en cuenta para realizar el estudio.

Dimensión sistema de pago

Indicadores: Dinero en línea

Transferencia bancaria

Dimensión Instrumentos de pago

Indicadores: Billeteras digitales

Tarjetas de créditos

Tarjetas de debito

Cheques electrónicos

1.6.2 Variable 2: Inclusión Financiera

"La inclusión financiera es el proceso por el cual se maximiza el acceso y el uso de los servicios financieros formales a la vez que se minimizan las barreras involuntarias percibidas por aquellos individuos que no participan en el sistema financiero formal" (Cámara y Tuesta, 2014).

Al igual que la variable anterior, la variable inclusión financiera fue dividida en dimensiones para describir mejor los conceptos tomados en cuenta dentro de la investigación.

Dimensión Acceso al crédito

Indicadores: Capacidad de acceso

Planificación de acceso

Acceso económico

Dimensión Uso de crédito

Indicadores: Cultura de información

Educación Financiera

Infraestructura financiera

Dimensión Calidad de crédito

Indicadores: Garantías de recursos

Protección de datos

Contratos

1.7. Justificación e Importancia

1.7.1 Justificación Teórica

La presente investigación se justifica teóricamente porque permite revisar, reflexionar y debatir sobre los conceptos y teorías existentes relacionadas tanto con el uso del dinero electrónico como la inclusión financiera.

1.7.2 Justificación Metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente, ya que por medio del análisis, aplicación e interpretación de los métodos de la investigación se obtendrá la respuesta a las interrogantes planteadas en el problema, lo que, a su vez también podrá lograr objetivos y validar las hipótesis diseñadas por el autor de la investigación, lo cual es esencial. Dado esto, se podrá llegar a plantear las conclusiones y recomendaciones.

1.7.3 Justificación Práctica

La justificación del presente estudio es predominantemente práctica ya que su desarrollo genera información que permite plantear la solución a un determinado problema ya existente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Gualán (2016), en su tesis titulada *Estudio del Uso del Dinero Electrónico y su Incidencia en las Ventas de Medicamentos en Farmacias de Estratos Populares en la Administración Zonal la Delicia del D.M.Q., Año 2015*; tuvo como objetivo primordial estudiar el uso del dinero electrónico y su incidencia en las ventas de medicamentos en farmacias de estratos populares en la administración zonal la delicia del D.M.Q., año 2015. Su metodología fue método hipotético deductivo de nivel exploratorio y explicativo, su probación 380 farmacias y su muestra 72 farmacias. Concluyeron que el uso del medio de pago de dinero electrónico genera oportunidad de negocio a los puntos de venta que permite disponer del dinero inmediatamente en las cuentas bancarias, así como la seguridad de no mantener dinero efectivo en sus cajas, bajar costos operativos por temas de contratos de seguridad de ese efectivo, comisiones de tarjetas de crédito, débitos, cheques; sumado a las comisiones que reciben del Banco Central por la gestión que hacen con este medio de pago. Hay que considerarlo como instrumento de manejo de liquidez eficiente; según proyecciones mantiene el gasto operacional de comisiones en un 4% sobre ventas; pese al incremento de las ventas.

Alvarado y Cárdenas (2017), en su tesis titulada *Análisis del Uso de Dinero Electrónico en la Economía y su Influencia en el Sector Comercial del Ecuador;* tuvo como objetivo principal analizar el uso del dinero electrónico en la economía como un nuevo método de transacciones financieras en el sector comercial. En la metodología utilizó una investigación exploratoria con un enfoque mixto, su población estuvo conformada por las personas de la ciudad de Guayaquil que pertenecen a la PEA (196 personas al aplicar formula de población infinita) y su muestra por 41 personas. Concluyeron que el uso del dinero electrónico en la economía como un nuevo

método de transacciones financieras en el sector comerciales un sistema que aún se encuentra en su etapa inicial con un despunte de crecimiento en un mediano plazo, ya que desde que se implementó, si han existido algunos resultados positivos para que se pueda considerar su permanencia en la oferta financiera del país.

Melgar y Nolasco (2017), quienes en su tesis titulada *Consultoría hacia la Promoción del Uso del Dinero Electrónico en la población no bancarizada, como insumo para Impulsar la Inclusión Financiera en el Salvador, periodo 2017-2019*; tuvieron como objetivo general elaborar y presentar al equipo técnico del BCR, documento con los resultados de la consultoría hacia la promoción del uso del dinero electrónico en la población no bancarizada, como insumo para impulsar la inclusión financiera en El Salvador, periodo 2017-2019. Su investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva y explicativa, su población estuvo compuesta por 3 empresas proveedoras de dinero electrónico y su muestra fue la misma que su población. Concluyeron que en la actualidad existen condiciones favorables en el país a nivel de mercado, de gobierno y de sus diferentes instituciones, principalmente a nivel Banco de Reserva en impulsar, fomentar y desarrollar el uso del dinero electrónico como parte de las políticas públicas que buscan facilitar el acceso y uso de los servicios financieros a toda la población, con mayor énfasis en los grupos más vulnerables, y este hecho convierte su propuesta en una oportunidad estratégica de apoyo en el esfuerzo permanente por mejorar la calidad de vida de la población no bancarizada y fortalecer la inclusión financiera en El Salvador mediante el uso del dinero electrónico.

Proaño (2017), quien en su investigación titulada *Estudio del dinero electrónico como medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria. Uso y aceptabilidad en la ciudad de Ambato*; tuvo como objetivo principal determinar el uso y aceptabilidad del dinero electrónico en la ciudad de Ambato como medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria. La metodología que empleó fue el método exploratorio, una modalidad de estudio documental con un enfoque mixto y un alcance exploratorio. La población estuvo conformada por los actores más

relevantes relacionados al dinero electrónico. Concluyó que la implementación del dinero electrónico en Ecuador se establece como un medio de inclusión a la población de recursos bajos para que puedan acceder a servicios financieros.

García (2018), quien en su investigación titulada *El uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018*; tuvo como objetivo general determinar la importancia del uso del dinero electrónico en los establecimientos de Centros Comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018. La metodología de estudio fue el método inductivo-deductivo con un nivel descriptivito y exploratorio. La población estuvo conformada por todos los consumidores de los centros comerciales en el DM y su muestra fue de 384 personas según formula de población infinita. Concluyó que gran parte de la población desconoce la existencia del pago por medio del dinero electrónico y como es su uso, además demuestran desconfianza hacia el dinero electrónico y que el dinero electrónico no representa ni el 1% de la oferta monetaria total.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Huamán y Huamán (2019), quienes en su tesis titulada *Dinero Electrónico como Mecanismo de Inclusión Financiera de las MYPES de la Provincia del Cusco-2017*; tuvieron como objetivo principal determinar la manera en que el dinero electrónico constituye un mecanismo de inclusión financiera de las Mype de la provincia del Cusco-2017. La investigación fue aplicada con un nivel descriptivo, un diseño no experimental y transversal con un enfoque mixto. Su población estuvo conformada por casi todas las micro y pequeña empresa inmersas en la jurisdicción de la Provincia del Cusco y su muestra por 350 micro y pequeñas empresas. En sus resultados obtenidos se mostró que el dinero electrónico constituye un mecanismo efectivo de inclusión financiera. Por tanto, concluyeron que el dinero electrónico en el Perú, constituye un sistema interoperable único en el mundo ya que permite la interacción y colaboración entre el

sistema financiero, operadores de telefonía móvil, el estado y las personas. Asimismo, los pagos digitales y los servicios financieros son una parte vital de una economía moderna porque generará mayor crecimiento, menor desigualdad y mayor formalidad.

Belisario (2019), quien en su tesis titulada *Percepción del Dinero Electrónico como medio de pago en las Operaciones Comerciales de las Micro y Pequeñas Empresas Registradas en el REMYPE de Arequipa Metropolitana, 2016*; tuvo como objetivo principal analizar la percepción del Dinero Electrónico como medio de pago en las operaciones comerciales de las Micro y Pequeñas empresas registradas en el Remype de Arequipa Metropolitana, 2016. La metodología de investigación que empleó fue de tipo exploratorio, descriptivo y transversal con un diseño no experimental-transversal. La población estuvo compuesta por todas las micro y pequeñas empresas de registro REMYPE localizadas en Arequipa Metropolitana y su muestra por 81 micro y pequeñas empresas de Arequipa Metropolitana. Concluyó que las MYPEs de Arequipa Metropolitana utilizan más el dinero efectivo en sus operaciones comerciales, además de que las MYPES que muestran mayor interés en el uso del dinero electrónicos son las que tienen menores años de creación, así mismo, que el dinero electrónico juega un rol muy importante en las micro y pequeñas empresas, debido a que permite optimizar tiempo y recursos en sus transacciones comerciales.

Villarreal (2019), quien en su tesis titulada *Dinero electrónico y su incidencia en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima – 2019*; tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el dinero electrónico incide en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima-2019. La metodología que empleó fue de una investigación tipo básico con un enfoque cuantitativo, un nivel de causalidad y un diseño no experimental con corte transversal. La población estuvo conformada por 3 empresas supervisadas por la SBS, las cuales recibirán información de 50 representantes del total de empresas y su muestra serán los 50 representantes. Concluyó que el dinero electrónico tiene un impacto positivo en el proceso de

inclusión financiera en el Perú, lo que significa que el dinero electrónico promueve la inclusión financiera.

Vela y Villacorta (2020), quienes en su tesis titulada *Nivel de conocimiento del dinero electrónico de los estudiantes de economía de la UNSM-T y su relación con la inclusión financiera, 2018;* tuvieron por objetivo fue determinar el nivel de conocimiento de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía de la UNSM-T, con respecto al dinero electrónico como herramienta para una mayor inclusión financiera. La metodología que empleó fue investigación aplicada con un nivel descriptivo y diseño no experimental con corte transversal, su población estuvo constituida por 330 estudiantes matriculados a diciembre del 2018 y su muestra por 141 alumnos según formula. En sus resultados se reflejaron en las respuestas el bajo nivel de conocimiento del dinero electrónico como herramienta para una mayor inclusión financiera. Concluyeron que el nivel de conocimientos respecto al dinero electrónico herramienta para una mayor inclusión financiera de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía de la UNSM es bajo, situación que constituye una limitación de su masiva utilización.

Santiago (2020), quien en su investigación titulada *Incidencia del Uso de Dinero Electrónico en la Inclusión Financiera de las Familias y Empresas en la Ciudad de Huánuco, 2018*; tuvo como objetivo general analizar de qué forma el uso del dinero electrónico viene teniendo incidencia en la inclusión financiera en la ciudad de Huánuco. La metodología que utilizó fue aplicada y de tipo descriptiva-explicativa con un diseño no experimental. Su población estuvo comprendida por familias y empresarios domiciliados en las áreas urbanas de los distritos de Huánuco, Amarilis y Pillco Marca, su muestra estuvo conformada por 380 familias y 379 microempresas. Concluyó que la población conoce lo son las tarjetas de débito y crédito, pero solo pocos dispones de estos, lo mismo que sucede con las microempresas, lo que refleja la gran brecha que existe entre la población y microempresas y la inclusión financiera.

Cavero y Cruz (2020), quienes en su tesis titulada *Dinero Electrónico como un Instrumento para la Inclusión Financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco, Lima 2018;* tuvieron como objetivo general identificar y analizar la manera en que el dinero electrónico optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018, así como aclarar dudas sobre su uso y exponer los beneficios que tendrán el adquiriente o usuario del dinero electrónico. Su investigación fue de carácter cualitativo y documental con un enfoque descriptivo y un diseño correlacional. La población estuvo conformada por 63 trabajadores y su muestra por 31 trabajadores. En sus resultados se evidenciaron en las respuestas brindadas por los trabajadores que el dinero electrónico es un producto revolucionario e innovador, también de que la inclusión financiera permite que las personas de bajos recursos puedan acceder a créditos financieros. Concluyeron que el dinero electrónico optimiza la inclusión financiera, ya que el pago virtual influye en los servicios financieros y la innovación financiera contribuye a la estabilidad económica.

2.1.3. Antecedentes Locales

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable: Uso del Dinero Electrónico

2.2.1.1. Sistema de pagos

Según Galán y Venegas (2016), los sistemas de pago constituyen la infraestructura básica para que los mercados puedan operar eficientemente, por lo que su adecuado funcionamiento depende de los procedimientos y reglas establecidas por las autoridades para que los usuarios puedan liquidar la adquisición de bienes, servicios y activos de manera sencilla. Así mismo, los distingue como a este sistema como medios de pagos de alto y bajo valor a fin de resaltar la importancia que tiene cada operación en los medios de pago y el tipo de usuario que lo realiza, tomando como variable descriptiva el número de transacciones y su valor monetario.

Medios de pago de alto valor. Los de alto valor, también conocidos como de “mayoreo”, son utilizados para realizar operaciones de liquidación de las obligaciones generadas en los mercados financieros en sus diferentes estructuras para que los intermediarios financieros liquiden sus obligaciones.

Medios de pago de bajo valor. Los pagos de bajo valor, también conocido como de “menudeo”, se utilizan para realizar operaciones de forma diferida o que no tienen carácter de urgente, por lo que su liquidación puede efectuarse después de haber hecho la transacción. La diferencia principal de los pagos de bajo valor respecto a los de alto valor consiste en que los primeros pueden ser utilizados para realizan cualquier transacción de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cheques, y transferencias electrónicas de fondos, entre otros.

2.2.1.2. Dimensión Instrumento de pago

Aurazo y Vega (2020), expresan que los instrumentos de pago digitales (transferencias electrónicas, tarjetas, dinero electrónico) implican la participación de un intermediario financiero (proveedor de servicios de pagos). Por ello, contextualiza a el instrumento de pago como la forma mediante la cual un tenedor de una cuenta de fondos comunica al intermediario financiero, donde mantiene su cuenta, que transfiera fondos a la cuenta de un beneficiario, cuya puede estar localizada en otro intermediario financiero. Para ello, se utilizan canales que permiten que las instrucciones lleguen a los intermediarios, por ejemplo, ventanilla, cajeros automáticos, banca móvil, banca por internet y billeteras. Así mismo, expone que para poder pagar con un instrumento de pago es necesario tener una cuenta de fondos, la que se define como una cuenta de depósito, una línea de crédito, una cuenta de dinero electrónico, que incluye las tarjetas pre-pago, entre otros.

2.2.1.3. Dimensión Soporte tecnológico

Lagarde (2017), explica que el soporte tecnológico son las herramientas tecnológicas que ayudan a mejorar y agilizar la accesibilidad de las personas a los servicios financieros, además, recalca que estos son indispensables, debido a que constantemente nos enfrentamos a un escenario lleno de cambios e innovación.

2.2.2. Variable: Inclusión Financiera

a) *2.2.2.1. Dimensión* Acceso

"Es un proceso que ayuda a incluir a los diversos segmentos que no están integrados dentro de las finanzas" (Roa y Carvallo, 2018, p. 38).

2.2.2.2. Dimensión Uso

"Mecanismo que hace posible el uso cotidiano de los productos y servicios financieros con el fin de facilitar la transaccionalidad financiera por parte de la población" (Roa y Carvallo, 2018, p.18).

2.2.2.3. Dimensión Calidad

"Diversos productos financieros, útiles y asequibles que satisfagan las necesidades de las personas" (Roa y Carvallo, 2018, p.71).

2.3. Definición de Términos Básicos

Acceso económico: "El acceso a los servicios financieros implica que la oferta de estos cumpla con las condiciones mínimas para atender las necesidades de administración de sus gastos e ingresos de los hogares y las empresas" (Flores, p.52).

Billeteras digitales: "Una billetera digital es una plataforma que funciona en dispositivos móviles en la cual se pueden desarrollar diferentes tipos de operaciones con efectivo" (Flores, 2017, p.43).

Cultura de información: “Son las habilidades adquiridas de las personas para promover el uso, acceso, gestión, distribución y procesamiento de la información a través del entorno intensivo de desarrollo actual de recursos de información” (Araiza, Araiza y Medécigo, 2020, p.97).

Dinero en línea: “Es una herramienta imprescindible para el mundo actual en el que la mayor parte de las transacciones se llevan a cabo mediante vínculos de confianza entre las partes involucradas y/o un posible tercero que de fiabilidad a la transacción” (Ramírez, 2021, p.37).

Educación financiera: “Ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera” (Rivera y Bernal, 2018).

Tarjetas de crédito: “Una tarjeta de crédito es un documento de material plástico o metal emitido por un banco o institución especializada a nombre de una persona, que podrá utilizarla para efectuar compras y pago de los productos” (BBVA Continental, 2022).

Tarjetas de débito: La tarjeta de débito, conocida como dinero electrónico o de plástico, es un instrumento financiero emitido por un banco o caja de ahorros que permite al cliente acceder al saldo que dispone en su cuenta corriente asociada a la tarjeta” (BBVA Continental, 2022).

Transferencias bancarias: “Es una de las operaciones financieras más habituales. Consiste en enviar dinero de una cuenta bancaria (ordenante) a otra (beneficiario), a través de canales electrónicos. Estas operaciones se pueden realizar tanto dentro como fuera del país de origen del emisor” (BBVA Continental,2022).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de la Investigación

Respecto al método de investigación, Saavedra (2017) expone: “El método hipotético-deductivo es un método que parte de una hipótesis la cual se busca falsear o refutar, permitiendo obtener conclusiones las cuales deben ser confrontadas con los hechos” (p.66).

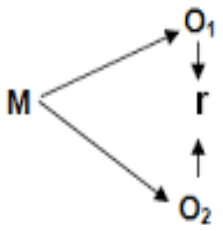
Al haberse planteado las hipótesis dentro del estudio se requiere que en la investigación se utilice el método hipotético-deductivo, ya que se partirá de una hipótesis para luego contrastarla y así obtener conclusiones que puedan ser confrontadas con hechos de la realidad.

3.1.1. Diseño de la Investigación

Referente al diseño investigativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014): “el diseño de investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables para su efecto sobre otras variables” (p. 116).

Dentro de la investigación se empleará el diseño no experimental de corte transversal, ya que no se manipulará de forma intencional las variables de estudio, sino que solo se observan para luego poder efectuar el análisis respectivo.

Esquema de la investigación:



Siendo:

M: muestra de estudio

O_1: observación de la variable Uso del dinero electrónico

O_2: observación de la variable Inclusión financiera

r: Correlación entre las variables

3.1.2 Tipo y Nivel de Investigación

Respecto al tipo de investigación, Fassio, Pascual y Suarez (2012): “Se considera investigación de tipo aplicada cuando se orienta a conseguir un nuevo conocimiento que permita obtener soluciones de problemas prácticos” (p. 89).

El presente estudio será de tipo aplicado porque el interés de los investigadores se enfoca en la solución práctica a un problema ya existente dentro de un contexto físico, sin la intención de generar nuevas teorías o conceptos.

Según Maldonado (2015), quien afirma que “una investigación correlacional mide cuanta relación se da entre dos variables o más y lo hacen sin intención de explicar completamente las causas de tal relación” (p. 10).

Basándonos en los objetivos del establecidos en el presente estudio, el nivel de investigación que se pretende alcanzar será correlacional, debido a que se pretende analizar la

existencia de una posible relación entre el uso del dinero electrónico y la inclusión financiera en la MYPES rubro botica del Distrito de Yarinacocha, en el año 2022.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

De acuerdo al planteamiento de Sánchez, Reyes y Mejía (2018): “Población es el conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán involucrados en la hipótesis” (p. 102).

Criterio de inclusión: Serán considerados como elementos de la población los propietarios de las MYPES del rubro botica que se encuentren ubicadas en el Distrito de Yarinacocha.

La población de estudio estará conformada por un total de 75 propietarios de boticas formales ubicadas en el distrito de Yarinacocha. (N=75).

3.2.2 *Muestra*

La definición de muestra se obtuvo de lo publicado por Bernal (2010), quien expone lo siguiente: “Se puede definir como ese subgrupo de casos de una población en el cual se recolectan los datos” (p. 95).

Por otro lado, puede considerarse también la apreciación de López-Roldán y Fachelli (2015): “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra” (p. 113).

Dado que la población que se tiene es una pequeña y accesible, se realizará un muestreo censal para determinar la muestra, por lo cual se incluirá a toda la población. (n=75).

3.3 Procedimiento de recolección de datos

El encuestado responde eligiendo una de las cinco alternativas de respuestas que están asignadas a una escala ordinal desde nunca (1) hasta siempre (5) como en la escala de Likert. La validez del cuestionario será evaluada mediante la técnica de juicio de expertos, mientras que su confiabilidad lo mediremos mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach (α).

Los valores obtenidos para ambas variables serán extraídos a través de una encuesta presencial y aplicada directamente por las investigadoras. Los datos recogidos se han de clasificar en tablas de MS Excel por dimensiones e indicadores. Los indicadores de cada dimensión asumen valores cualitativos a los cuales se les asignará una escala ordinal del 1 al 5, similar a la escala de Likert; para de esa manera facilitar el análisis estadístico y el respectivo contraste de hipótesis.

3.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas de Recolección

En cuanto a la técnica de recolección de datos, López, Roldan y Facchelli (2015), "…la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida "(p. 8).

La técnica que se utilizará en la presente investigación será la encuesta, debido a que se necesitará recolectar datos directamente de los sujetos de estudio para generar medidas sobre la problemática de investigación antes establecida.

3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento que se utilizará para esta investigación será el cuestionario. Según Martínez (2012): "Es un documento que contiene una lista de preguntas sobre un tema específico y se aplica a un determinado grupo de individuos con objeto de reunir datos acerca del asunto o

problema a estudiar. Los resultados obtenidos se tratan estadísticamente. Puede ser cerrado o abierto, dependiendo del tipo de preguntas que se empleen en su elaboración" (p.147).

Este instrumento que se utilizará estará conformado por dos formularios, uno para cada variable, totalizando36 preguntas; estas estarán dirigidas a los propietarios de las MYPE del rubro boticas en el distrito de Yarinacocha y se tratará de obtener respuestas acerca del uso del dinero electrónico y su posible relación con la inclusión financiera.

3.5. Procesamiento de Datos Recolectados

El encuestado responde eligiendo una de las cinco alternativas de respuestas que están asignadas a una escala ordinal desde nunca (1) hasta siempre (5) como en la escala de Likert. La validez del cuestionario será evaluada mediante la técnica de juicio de expertos, mientras que su confiabilidad lo mediremos mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach (α).

Los valores obtenidos para ambas variables serán extraídos a través de una encuesta presencial y aplicada directamente por las investigadoras. Los datos recogidos se han de clasificar en tablas de MS Excel por dimensiones e indicadores. Los indicadores de cada dimensión asumen valores cualitativos a los cuales se les asignará una escala ordinal del 1 al 5, similar a la escala de Likert; para de esa manera facilitar el análisis estadístico y el respectivo contraste de hipótesis.

3.6. Tratamiento de Datos

Los datos que serán almacenados en la hoja de cálculo se exportarán al programa SPSS versión 25 para su respectivo procesamiento estadístico. Se generarán tablas y gráficos de barras que ayuden a visualizar los resultados y se acompañará de su respectiva interpretación. Para determinar si existe o no una relación significativa entre las dos variables, se calculará el coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman lo que a su vez nos servirá como estadístico de prueba para contrastar las hipótesis.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados de la Investigación

4.1.1. Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento utilizado durante el estudio, fue sometido al análisis fiabilidad Alfa de Cronbach, de cual se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad de la variable 1: Uso del dinero electrónico

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,915	,915	18

Fuente: SPSS v.25

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de la variable 2: Inclusión Financiera

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,804	,794	18

Fuente: SPSS v.25

Interpretación

De las tablas 1 y 2 se logra observar que los valores obtenidos luego de ser sometidos al análisis de fiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach) son de 0.915 para la primera variable y de 0.804 para la segunda variable, lo que indica que la fiabilidad del instrumento es buena y

aceptable respectivamente, dichos valores dieron pie para continuar con el análisis de los resultados.

4.1.2. Resultados de la Aplicación de Instrumento

Para verificar la similitud de los resultados de las encuestas formuladas para la variable 1 Uso del dinero electrónico y la variable 2 Inclusión financiera se midió la frecuencia de las respuestas de cada interrogante de acuerdo al nivel de medición de cada una.

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se muestra la siguiente información:

4.1.2.1. Variable 1: Uso del Dinero Electrónico.

Tabla 3

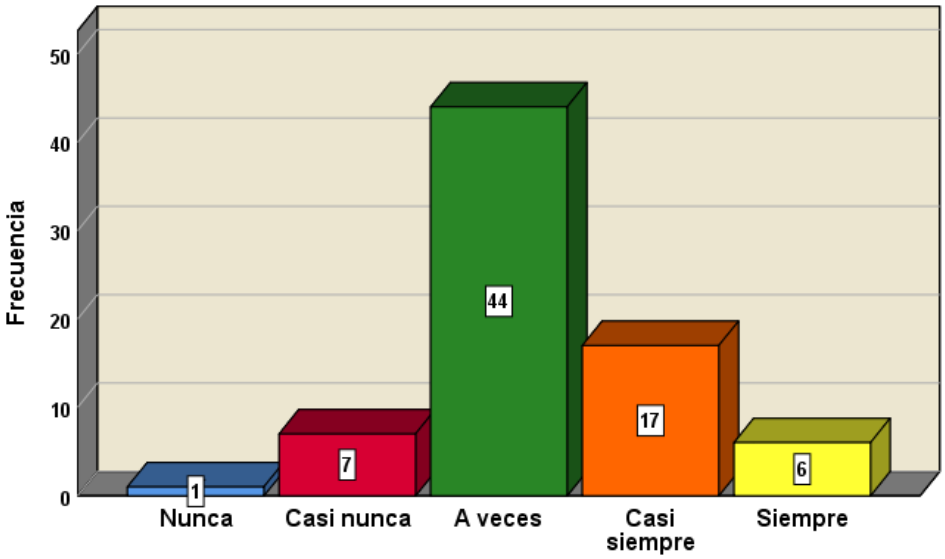
P1. ¿Considera que usted tiene un conocimiento adecuado sobre el uso del dinero en línea?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	7	9,3	9,3	10,7
A veces	44	58,7	58,7	69,3
Casi siempre	17	22,7	22,7	92,0
Siempre	6	8,0	8,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 1

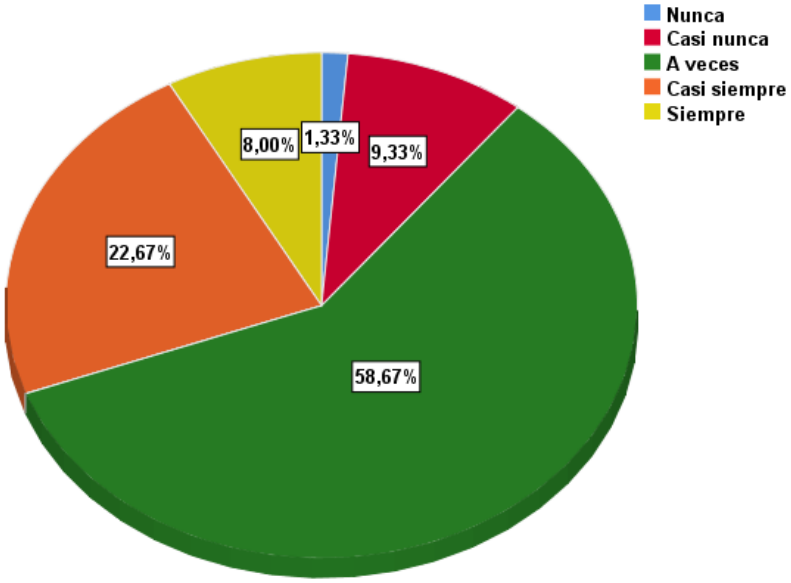
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P1



Fuente: SPSS v.25

Figura 2

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P1



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 3 y las figuras 1 y 2, de acuerdo a los datos recolectados para la P1. ¿Considera que usted tiene un conocimiento adecuado sobre el uso del dinero en línea?, se puede observar que el 30.7% consideran que casi siempre y siempre tienen conocimiento adecuado sobre el uso del dinero en línea, mientras que un 58.7% consideran a veces que conocen adecuadamente el uso del dinero en línea; a diferencia del 10.6% que casi nunca y nunca consideran tener conocimiento adecuado sobre uso del dinero en línea.

Tabla 4

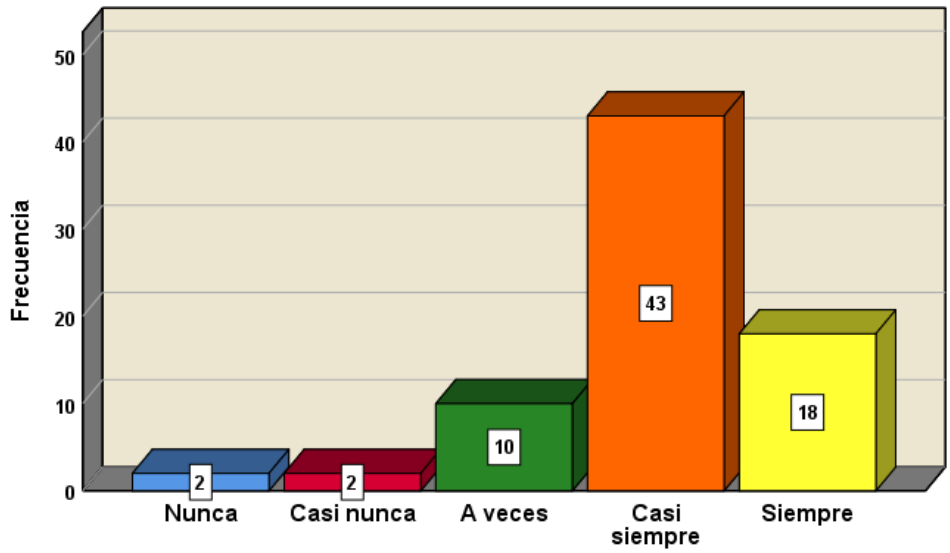
P2. ¿Considera que el dinero en línea agiliza el pago de sus deudas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	2	2,7	2,7	5,3
A veces	10	13,3	13,3	18,7
Casi siempre	43	57,3	57,3	76,0
Siempre	18	24,0	24,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 3

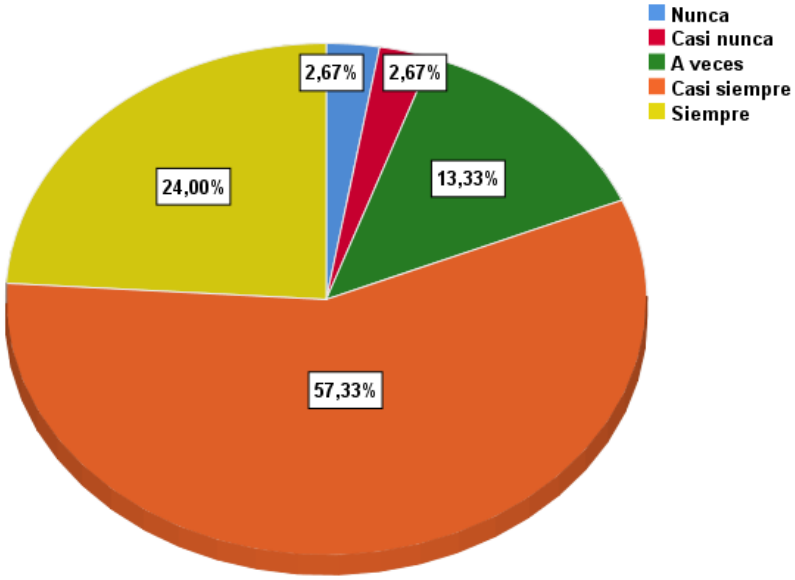
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P2



Fuente: SPSS v.25

Figura 4

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P2



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

De la tabla 4 y las figuras 3 y 4, de acuerdo a los datos recolectados para la P2. ¿Considera que el dinero en línea agiliza el pago de sus deudas?, se logra observar que el 81.3% casi siempre y siempre consideran que el dinero en línea agiliza el pago de deudas, a diferencia de un 10% que a veces consideran que agiliza el pago de deudas, y un 5.4% que casi nunca y nunca lo tienen en consideración.

Tabla 5

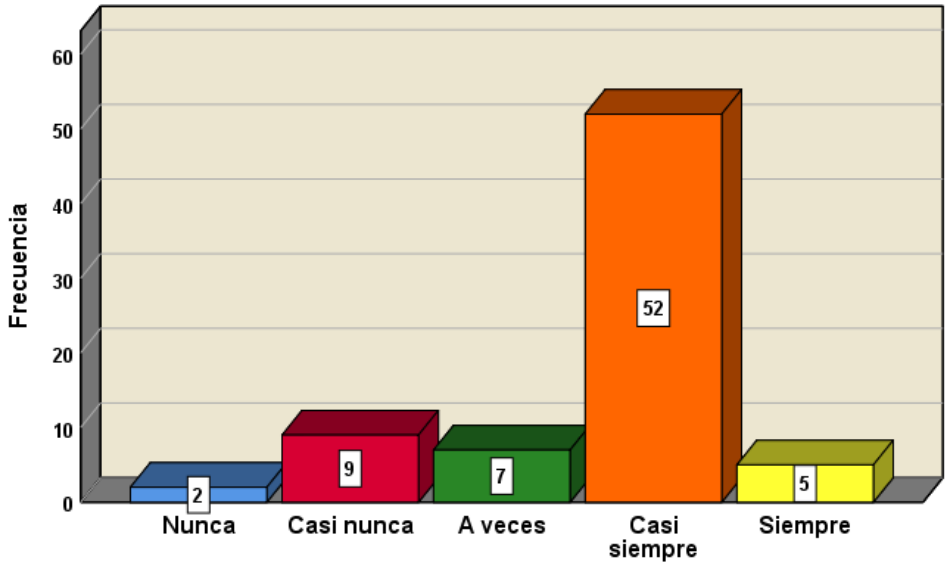
P3. ¿Considera que las transferencias bancarias son efectivas para su negocio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	9	12,0	12,0	14,7
A veces	7	9,3	9,3	24,0
Casi siempre	52	69,3	69,3	93,3
Siempre	5	6,7	6,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 5

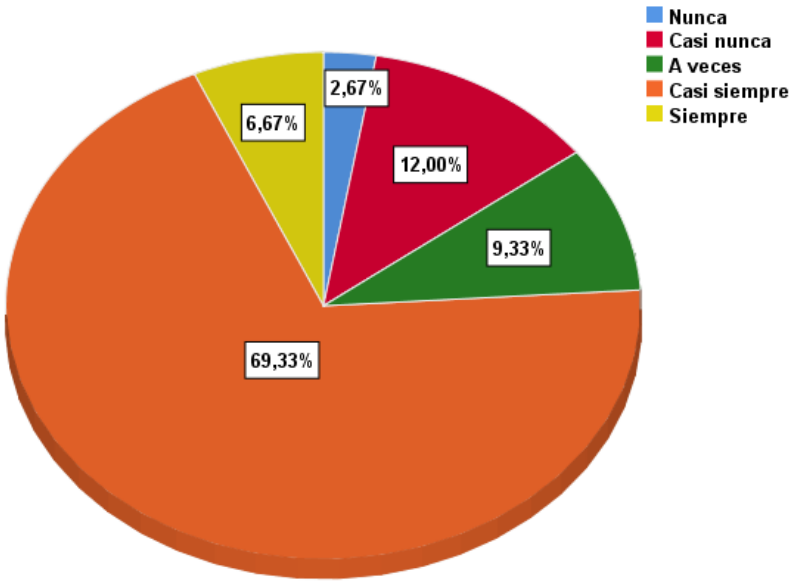
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P3



Fuente: SPSS v.25

Figura 6

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P3.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 5 y las figuras 5 y 6, en base a los datos recolectados para la P3. ¿Considera que las transferencias bancarias son efectivas para su negocio?, se logra observar que un 76% consideran casi siempre y siempre que las transferencias bancarias son efectivas para el negocio, a diferencia de un 9.3% que a veces consideran su efectividad para el negocio, y seguida por un 14.7% que casi nunca y nunca consideran que son efectivas para el negocio.

Tabla 6

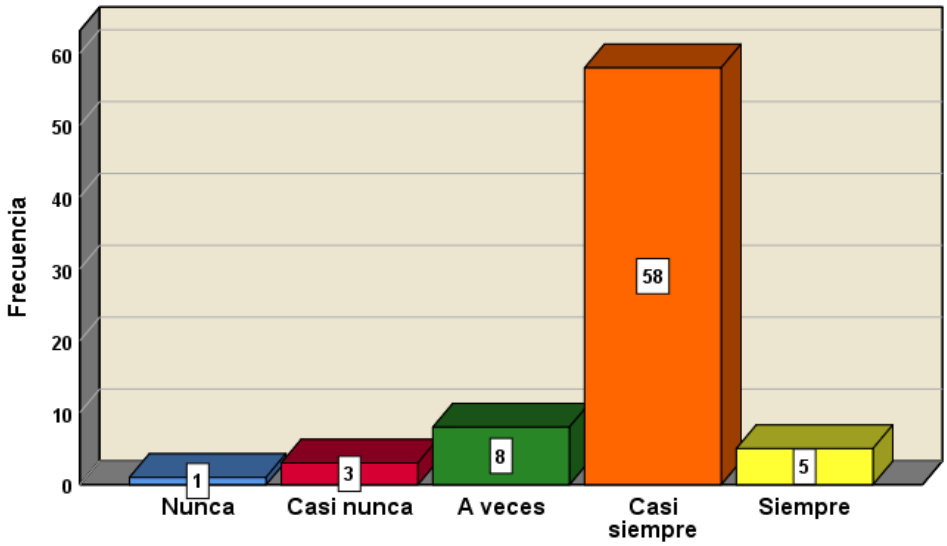
P4. ¿Considera que la transferencia bancaria agiliza la interacción financiera?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	3	4,0	4,0	5,3
A veces	8	10,7	10,7	26,0
Casi siempre	58	77,3	77,3	93,3
Siempre	5	6,7	6,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 7

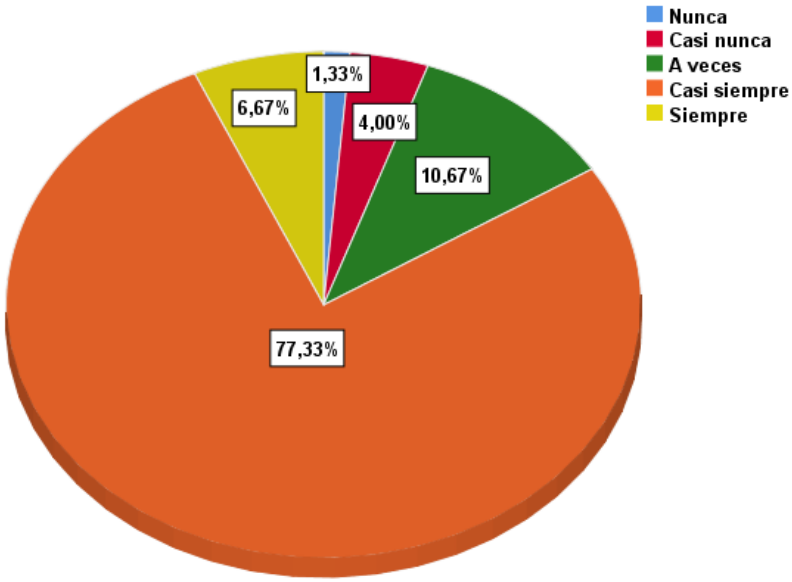
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P4



Fuente: SPSS v.25

Figura 8

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P4



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Respecto a la tabla 6 y las figuras 7 y 8, en base a los datos recolectados para la P4. ¿Considera que la transferencia bancaria agiliza la interacción financiera?, se observa que el 84% casi siempre y siempre consideran que la transferencia bancaria agiliza a interacción financiera, a diferencia de 10.7% que a veces consideran que agiliza la interacción financiera, mientras que un 5.3% casi nunca y nunca lo toman en consideración.

Tabla 7

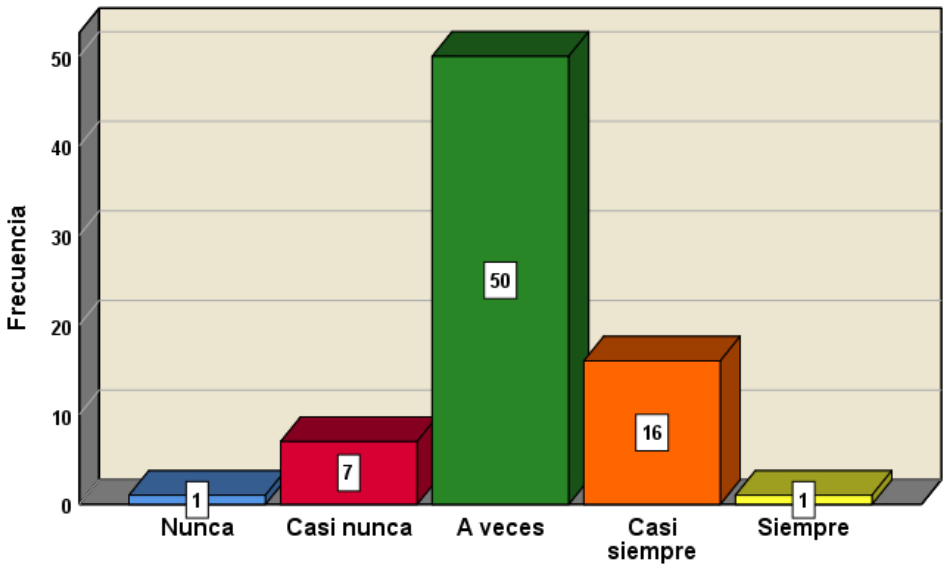
P5. ¿Considera que las billeteras digitales son confiables?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	7	9,3	9,3	10,7
A veces	50	66,7	66,7	77,3
Casi siempre	16	21,3	21,3	98,7
Siempre	1	1,3	1,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 9

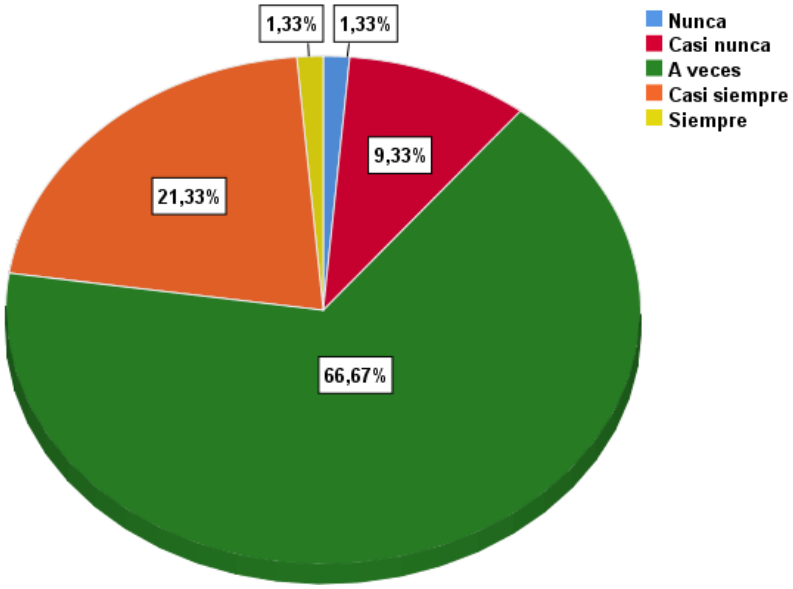
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P5



Fuente: SPSS v.25

Figura 10

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P5



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 7 y las figuras 9 y 10, en base a los datos recolectados para la P5. ¿Considera que las billeteras digitales son confiables?, se muestra que el 22.6% casi siempre y siempre consideran que las billeteras digitales son confiables, seguido de un 66.7% que a veces consideran su confiabilidad, a diferencia del 10.6% que casi nunca y nunca confían en las billeteras digitales.

Tabla 8

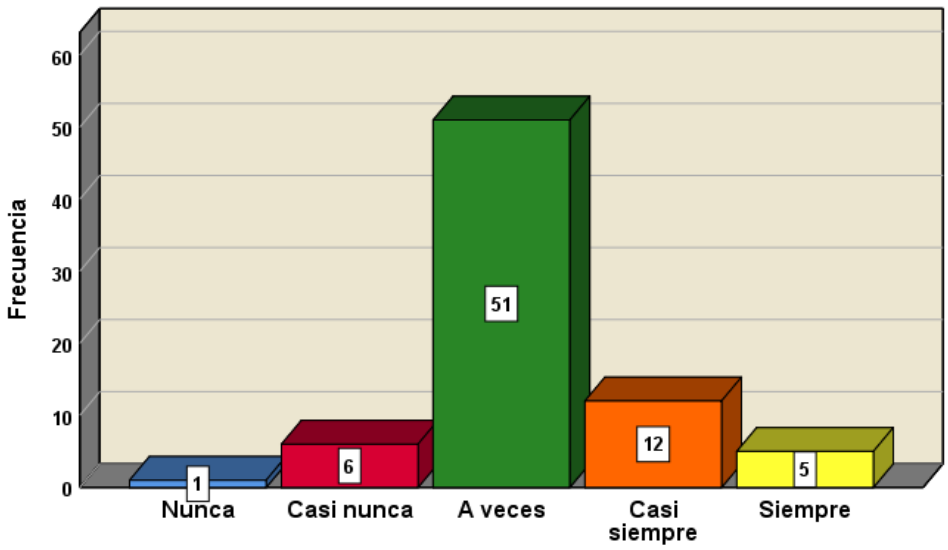
P6. ¿Usted realiza un uso frecuente de las billeteras digitales?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	6	8,0	8,0	9,3
A veces	51	68,0	68,0	77,3
Casi siempre	12	16,0	16,0	93,3
Siempre	5	6,7	6,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 11

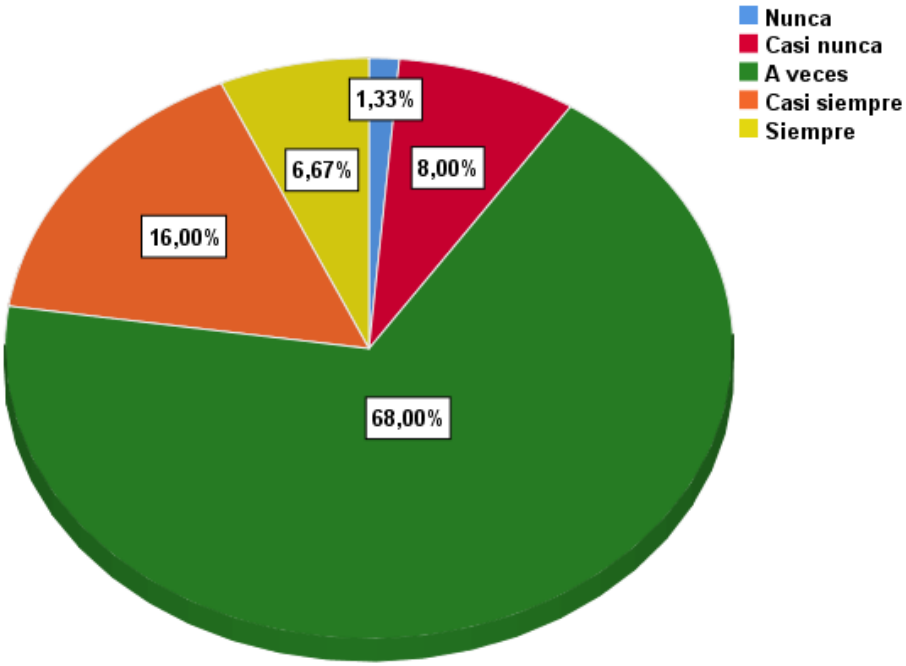
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P6



Fuente: SPSS v.25

Figura 12

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P6



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Respecto a la tabla 8 y las figuras 11 y 12, de acuerdo a los datos recolectados para la P6. ¿Usted realiza un uso frecuente de las billeteras digitales?, se puede observar que el 22.7% casi siempre y siempre hacen uso frecuente de billeteras digitales, mientras que un 68% a veces usan las billeteras digitales, a diferencia del 5.3% que casi nunca y nunca usaron la billetera digital.

Tabla 9

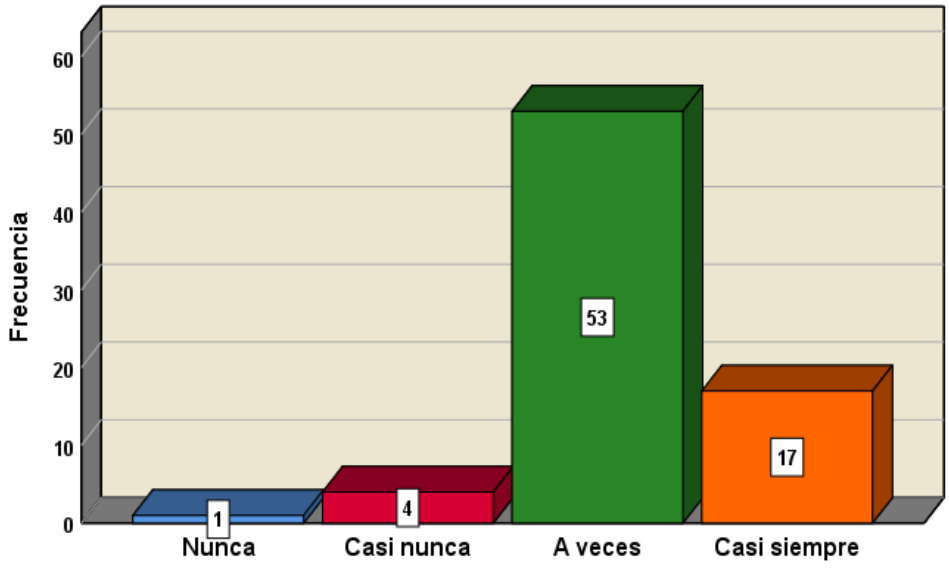
P7. ¿Considera que los intereses originados por el uso de la tarjeta equivalen al crédito con el que dispone?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	4	5,3	5,3	6,7
A veces	53	70,7	70,7	17,3
Casi siempre	17	22,7	22,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 13

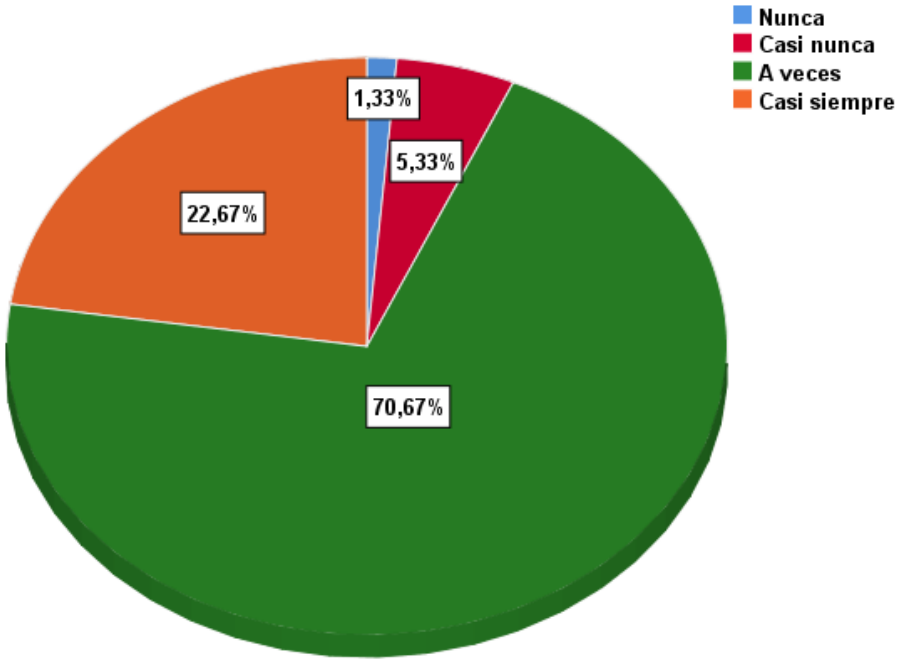
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P7



Fuente: SPSS v.25

Figura 14

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P7



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 9 y las figuras 13 y 14, en base a los datos recolectados para la P7. ¿Considera que los intereses originados por el uso de la tarjeta equivalen al crédito con el que dispone?, se logra observar que el 22.7% casi siempre consideran que los intereses originados por uso de tarjetas equivalen al crédito disponible, a diferencia del 70.7% que a veces consideran que equivalen al crédito disponible, mientras que un 6.6% casi nunca y nunca lo toman en consideración.

Tabla 10

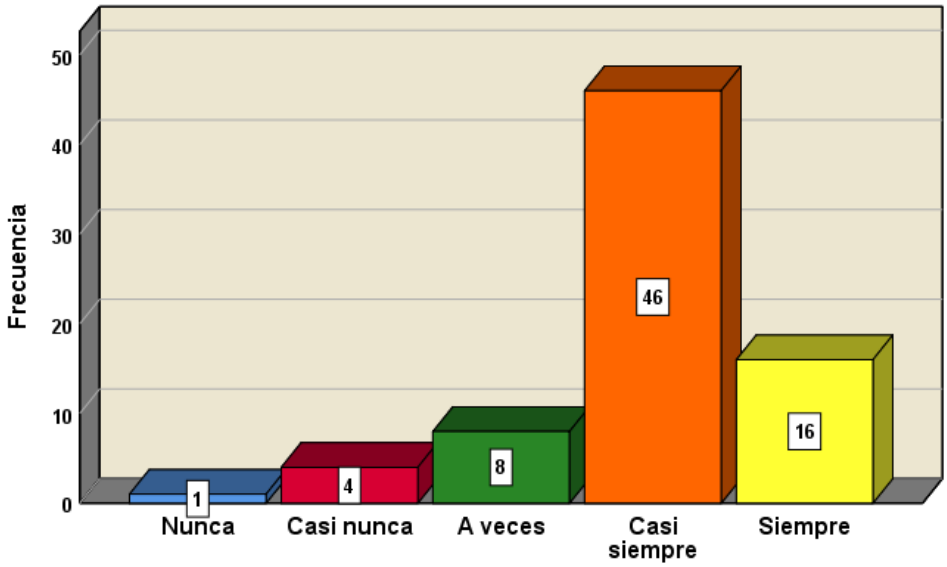
P8. ¿Usted cree que es muy costoso mantener una tarjeta de crédito?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	4	5,3	5,3	6,7
A veces	8	10,7	10,7	17,3
Casi siempre	46	61,3	61,3	78,7
Siempre	16	21,3	21,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 15

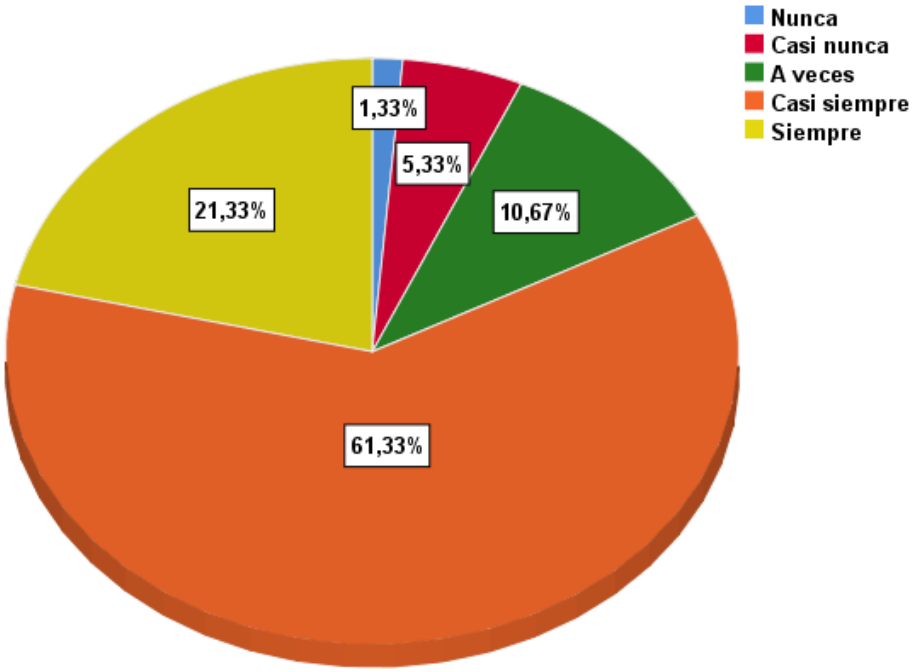
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P8



Fuente: SPSS v.25

Figura 16

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P8



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

De la tabla 10 y las figuras 15 y 16, con los datos recolectados para la P8. ¿Usted cree que es muy costoso mantener una tarjeta de crédito?, se observa que el 82.6% casi siempre y siempre creen que es costoso manejar una tarjeta de crédito, mientras que un 10.7% creen a veces que manejarlo es costoso, y un 6.6% casi nunca y nunca creen que su manejo sea costoso.

Tabla 11

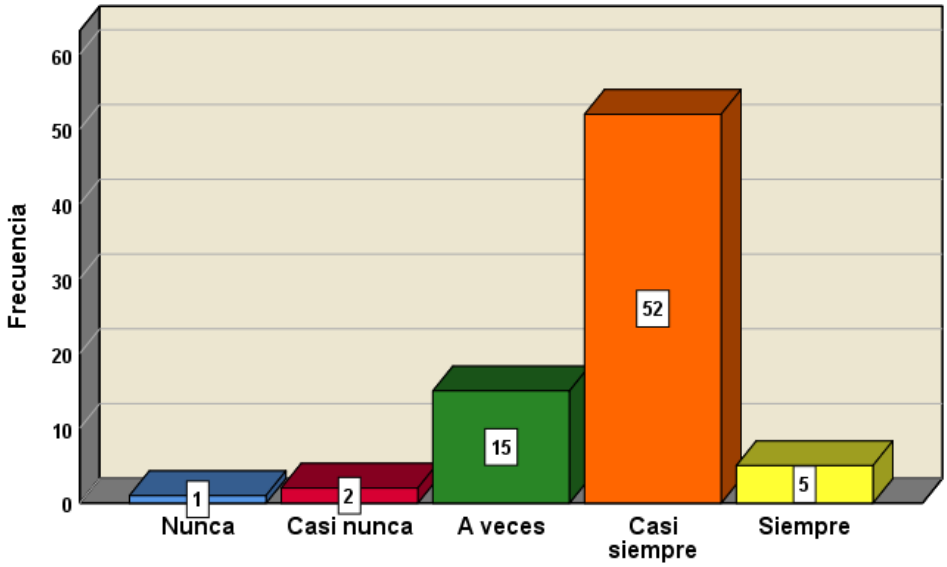
P9. ¿Utiliza usted frecuentemente las tarjetas de débito como un medio de pago?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	2	2,7	2,7	4,0
A veces	15	20,0	20,0	24,0
Casi siempre	52	69,3	69,3	93,3
Siempre	5	6,7	6,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 17

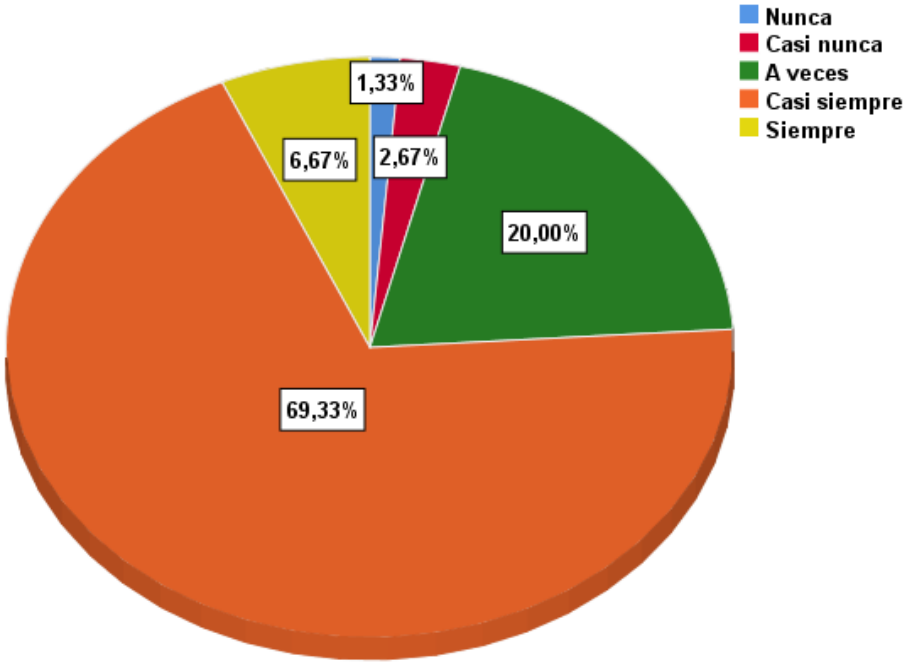
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P9



Fuente: SPSS v.25

Figura 18

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P9



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 11 y las figuras 17 y 18, en base a los datos recolectados para la P9. ¿Utiliza usted frecuentemente las tarjetas de débito como un medio de pago?, se puede observar que un 73% casi siempre y siempre utilizan con frecuencia tarjetas de débito como medio de pago, a diferencia del 20% que solo a veces lo utilizan como medio de pago, mientras que un 4% casi nunca y nunca lo utilizan como medio de pago.

Tabla 12

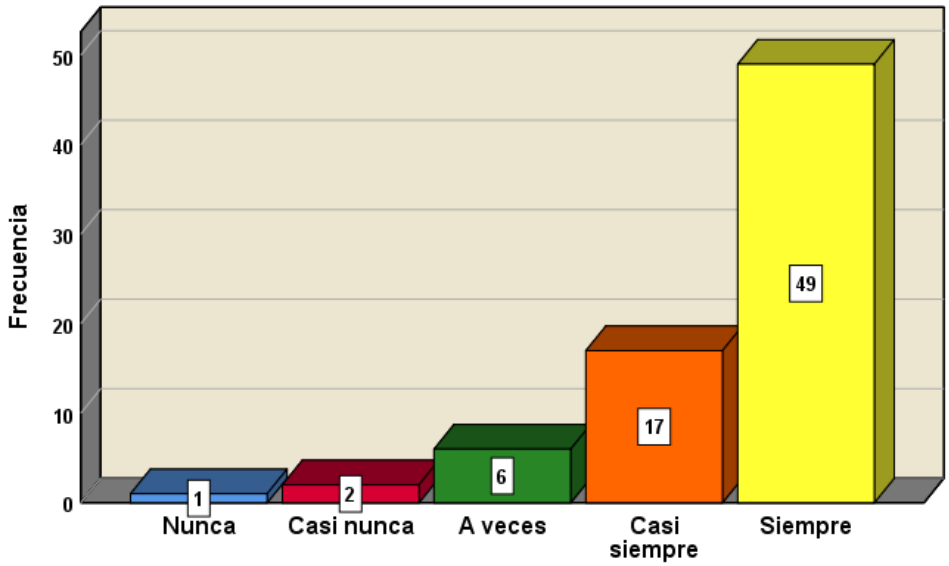
P10. ¿Considera que retirar dinero de una tarjeta de débito es más factible que retirar de una tarjeta de crédito?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	2	2,7	2,7	4,0
A veces	6	8,0	8,0	12,0
Casi siempre	17	22,7	22,7	34,7
Siempre	49	65,3	65,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 19

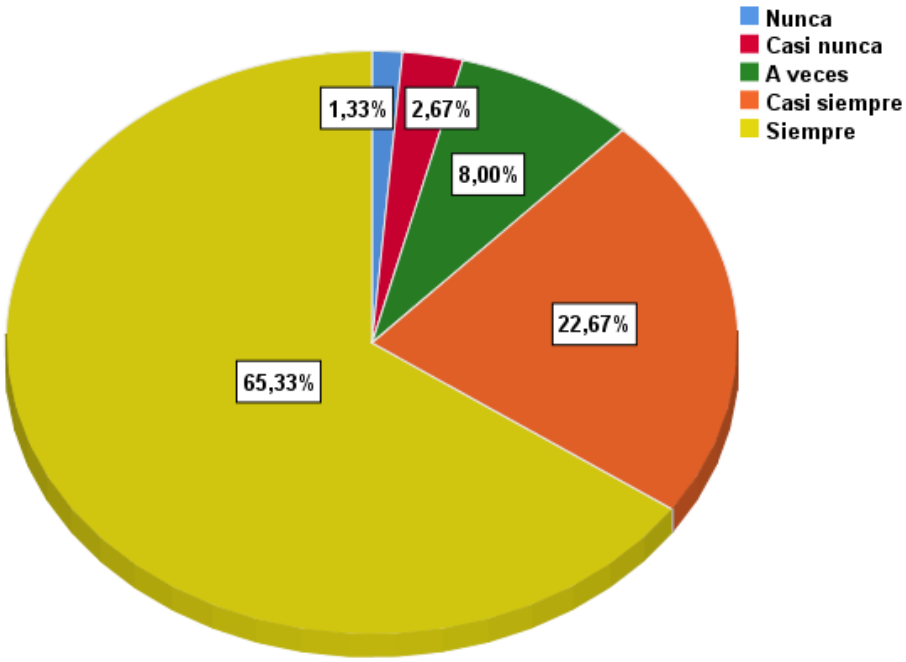
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P10



Fuente: SPSS v.25

Figura 20

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P10



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

De acuerdo a la tabla 12 y las figuras 19 y 20, en base a los datos recolectados para la P10. ¿Considera que retirar dinero de una tarjeta de débito es más factible que retirar de una tarjeta de crédito?, se observa que un 88% consideran que casi siempre y siempre es factible retirar dinero de la tarjeta de débito, a diferencia del 8% que a veces consideran su factibilidad, seguido del 4% que casi nunca y nunca consideran que es factible el retiro de dinero de una tarjeta de débito.

Tabla 13

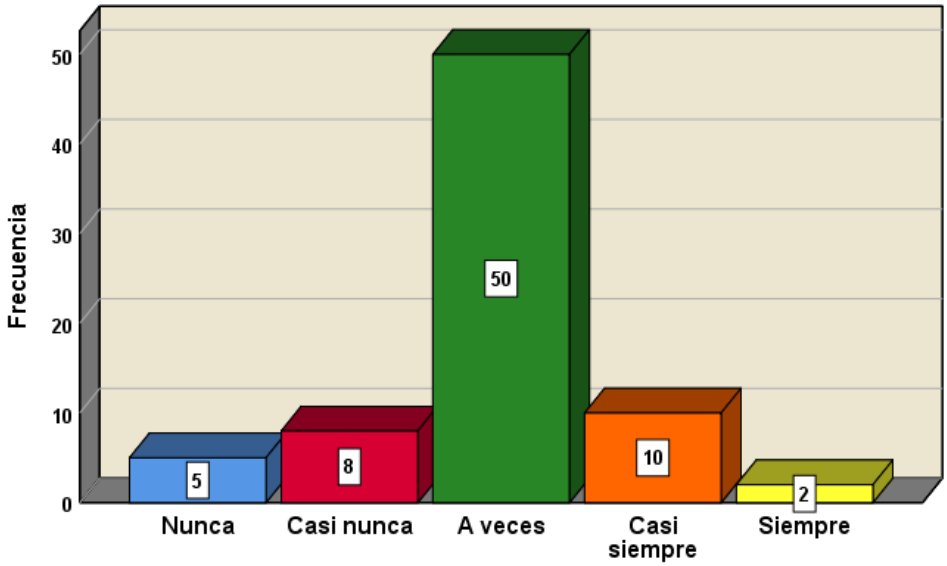
P11. ¿Considera que los cheques electrónicos facilitan la adquisición de préstamos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	8	10,7	10,7	17,3
A veces	50	66,7	66,7	84,0
Casi siempre	10	13,3	13,3	97,3
Siempre	2	2,7	2,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 21

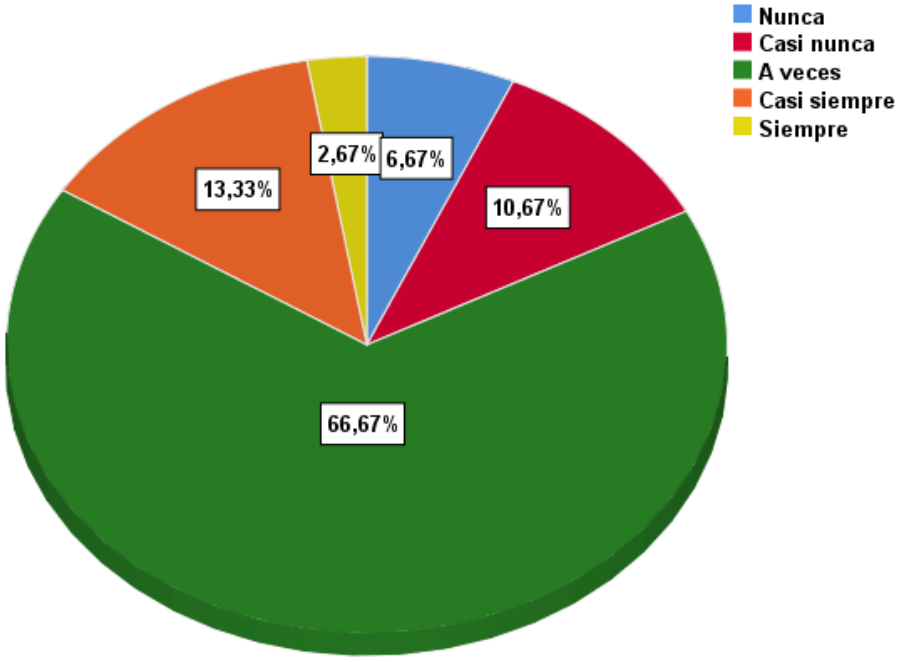
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P11



Fuente: SPSS v.25

Figura 22

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P11



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 13 y las figuras 21 y 22, de acuerdo a los datos recolectados para la P11. ¿Considera que los cheques electrónicos facilitan la adquisición de préstamos?, se logra observar que el 16% casi siempre y siempre consideran que los cheques electrónicos facilitan la adquisición de préstamos, mientras el 66.7% que a veces consideran la facilidad de adquisición de dinero por medio de cheques electrónicos, a diferencia del 6.6% casi nunca y nunca lo toman en consideración como medio facilitador para la adquisición de dinero.

Tabla 14

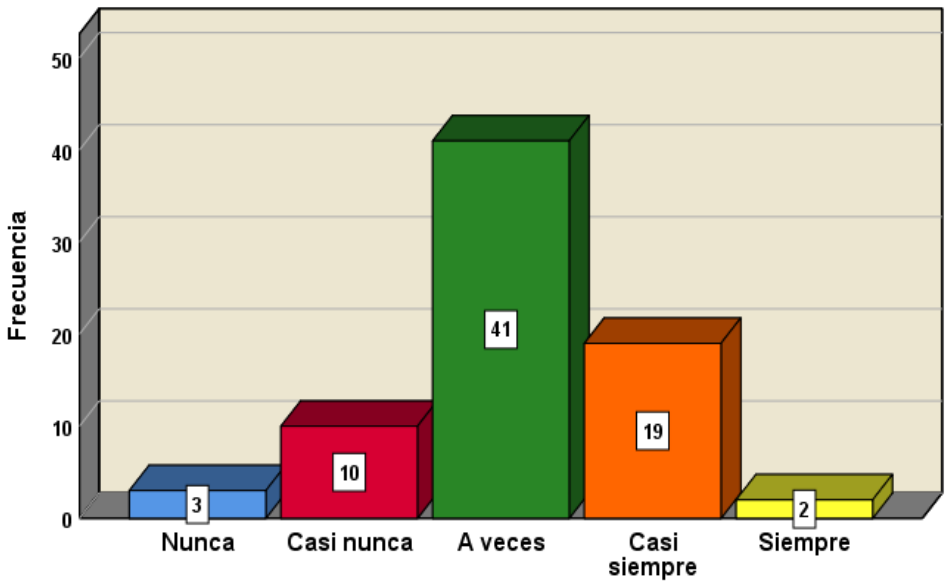
P12. ¿Usted cree que los cheques electrónicos agilizan la interacción financiera con sus clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4,0	4,0	4,0
Casi nunca	10	13,3	13,3	17,3
A veces	41	54,7	54,7	72,0
Casi siempre	19	25,3	25,3	97,3
Siempre	2	2,7	2,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 23

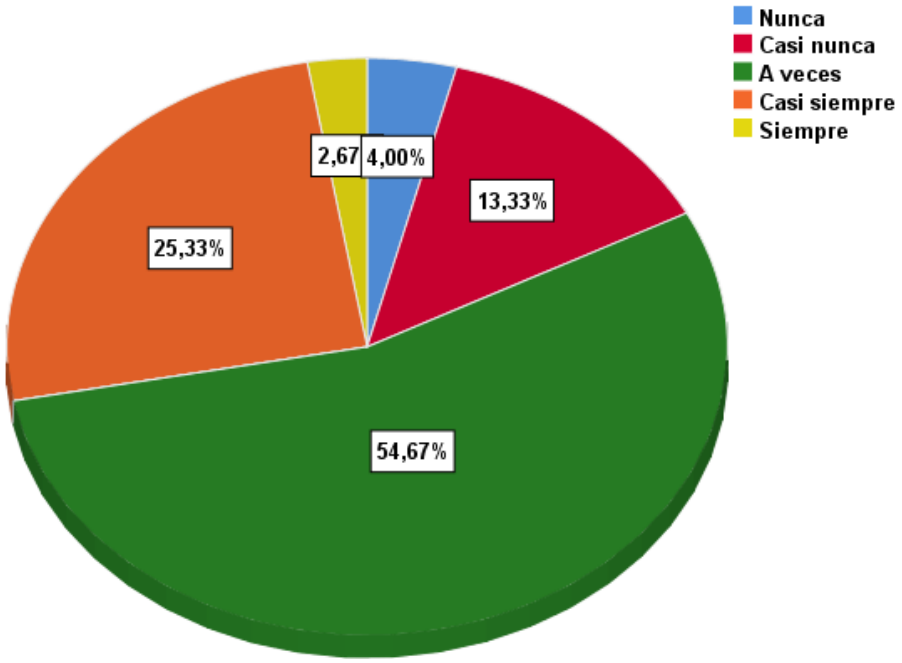
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P12



Fuente: SPSS v.25

Figura 24

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P12



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

De acuerdo a la tabla 14 y las figuras 23 y 24, en base a los datos recolectados para la P12. ¿Usted cree que los cheques electrónicos agilizan la interacción financiera con sus clientes?, se puede observar que el 28% casi siempre y siempre creen que los cheques electrónicos agilicen la interacción financiera con los clientes, a diferencia del 54.7% que solo a veces creen que los cheques electrónicos agilizan la interacción financiera con los clientes, mientras que un 17.3% casi nunca y nunca lo creen.

Tabla 15

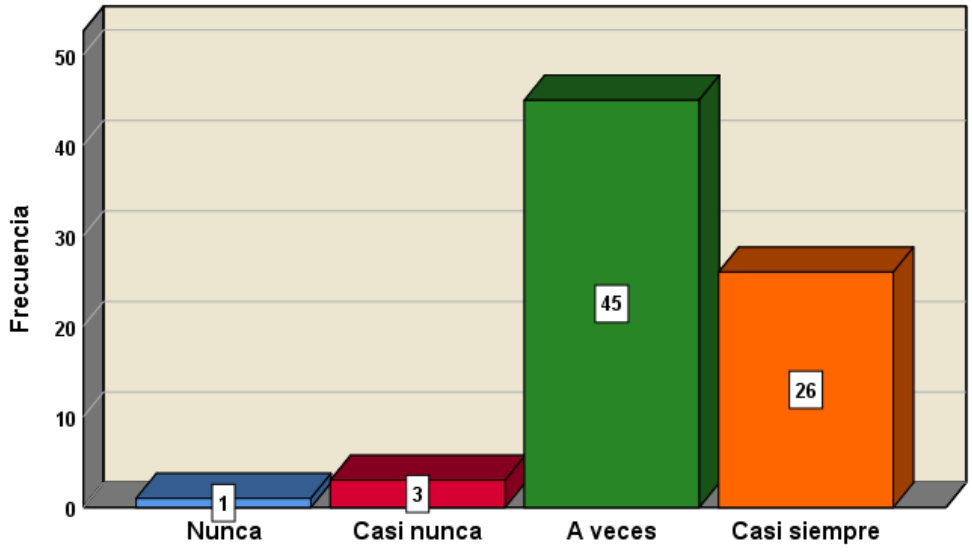
P13. ¿Se siente seguro (a) utilizando dinero electrónico a través del celular?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	3	4,0	4,0	5,3
A veces	45	60,0	60,0	65,3
Casi siempre	26	34,7	34,7	100,0
Siempre	1	1,3	1,3	1,3
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 25

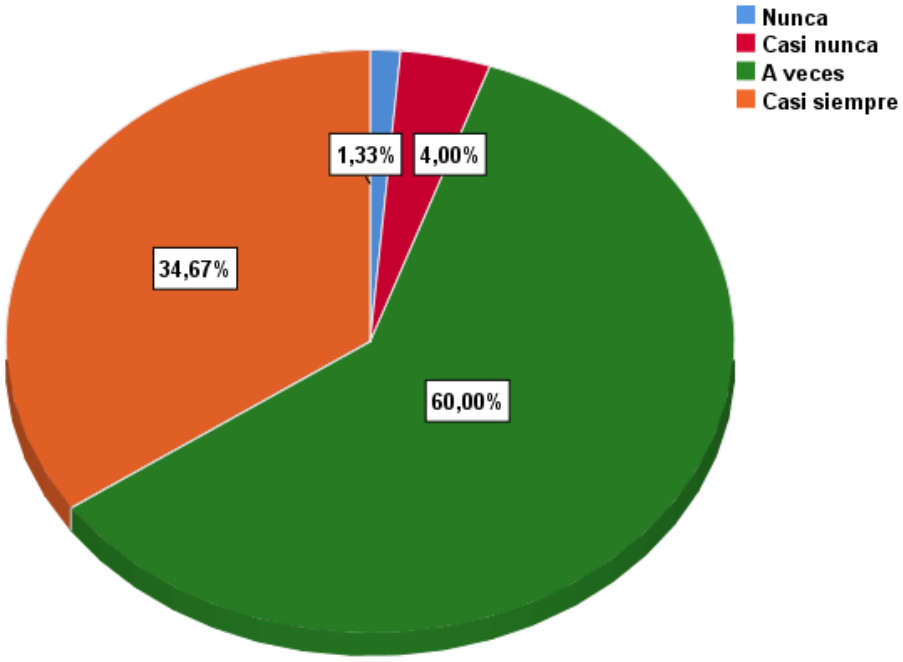
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P13



Fuente: SPSS v.25

Figura 26

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P13



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 15 y las figuras 25 y 26, en base a los datos recolectados para la P13. ¿Se siente seguro (a) utilizando dinero electrónico a través del celular?, se observa que el 34.7% casi siempre se sienten seguros utilizando dinero electrónico por medio de su celular, a diferencia del 60% que solo a veces sienten la seguridad de usar dinero electrónico a través del celular, mientras que un 5.3% casi nunca y nunca se sienten seguros usándolo.

Tabla 16

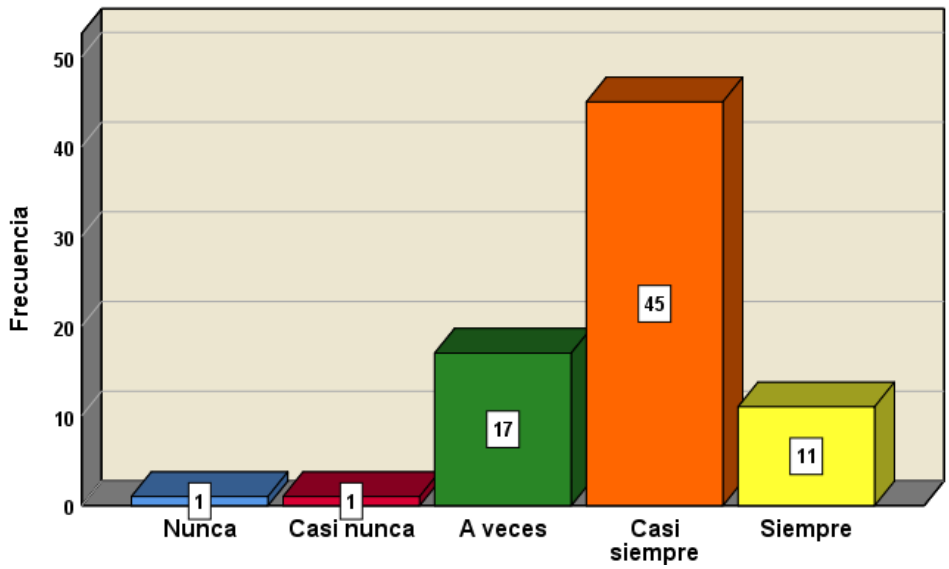
P14. ¿Considera que los equipos tecnológicos son indispensables para el uso de servicios financieros?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	1	1,3	1,3	2,7
A veces	17	22,7	22,7	25,3
Casi siempre	45	60,0	60,0	85,3
Siempre	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 27

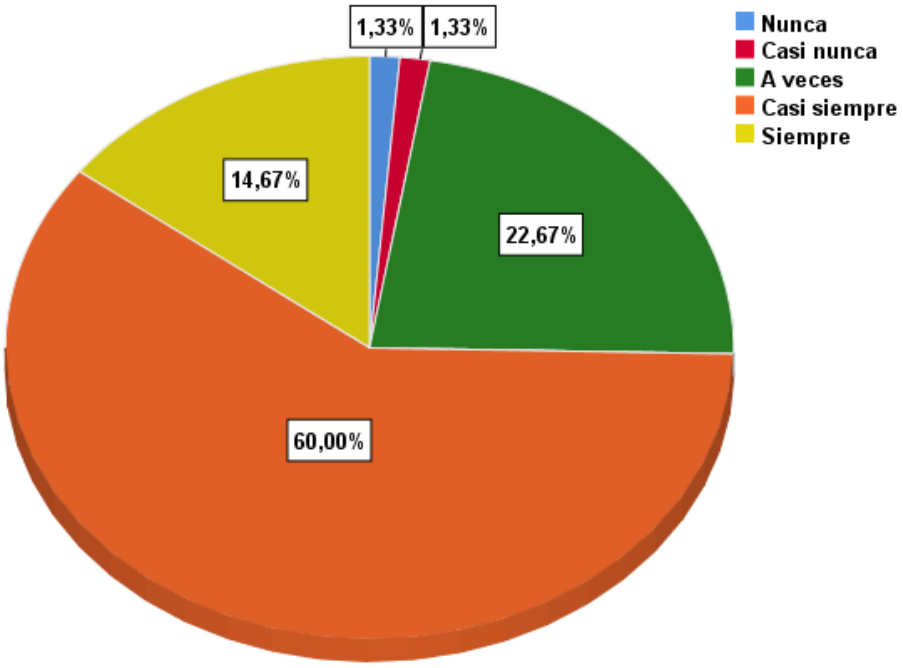
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P14



Fuente: SPSS v.25

Figura 28

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P14



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

De acuerdo a tabla 16 y las figuras 27 y 28, en base a los datos recolectados para la P14. ¿Considera que los equipos tecnológicos son indispensables para el uso de servicios financieros?, se logra observar que el 74.7% casi siempre y siempre consideran que los equipos tecnológicos son indispensables para el uso de servicios financieros, mientras que un 22.7% a veces lo tienen en consideración, a diferencia del 2.6% que casi nunca y nunca consideran que los equipos tecnológicos sean indispensables para usar servicios financieros.

Tabla 17

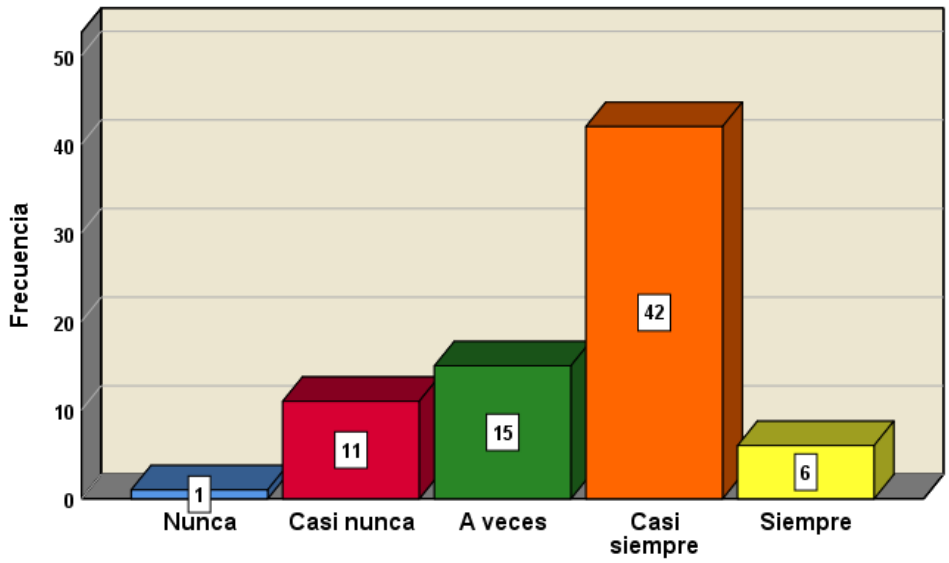
P15. ¿Usted cuenta con una buena señal de internet?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	11	14,7	14,7	16,0
A veces	15	20,0	20,0	36,0
Casi siempre	42	56,0	56,0	92,0
Siempre	6	8,0	8,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 29

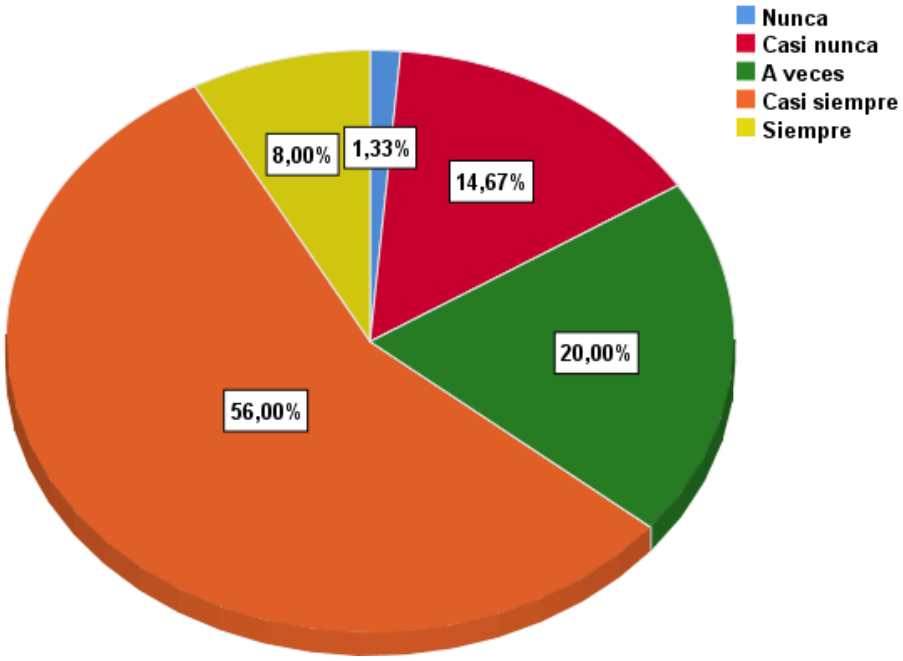
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P15



Fuente: SPSS v.25

Figura 30

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P15



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 17 y las figuras 29 y 30, referente a los datos recolectados para la P15. ¿Usted cuenta con una buena señal de internet?, se logra observar que el 64% casi siempre y siempre cuenta con una buena señal de internet, mientras que el 20% solo a veces cuenta con buena señal de internet, a diferencia de un 16% que casi nunca y nunca no cuenta con ello.

Tabla 18

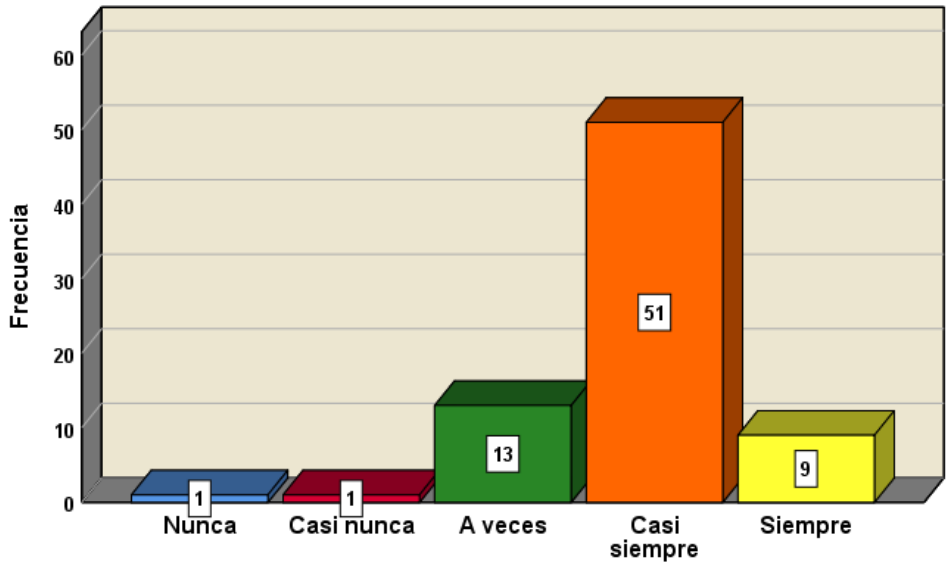
P16. ¿Considera que la señal de internet son un factor importante dentro del uso del dinero electrónico?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	1	1,3	1,3	2,7
A veces	13	17,3	17,3	20,0
Casi siempre	51	68,0	68,0	88,0
Siempre	9	12,0	12,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 31

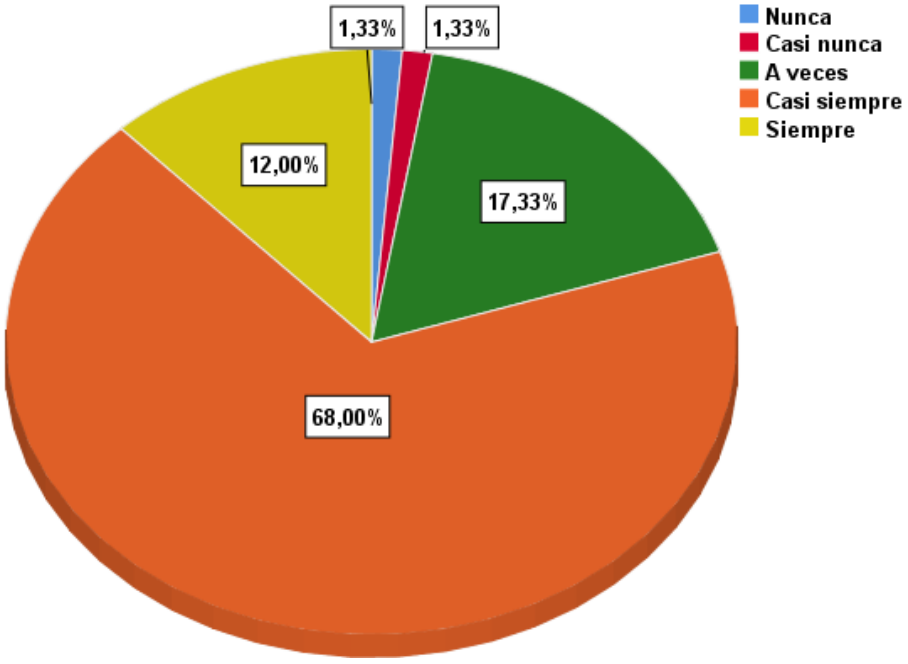
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P16



Fuente: SPSS v.25

Figura 32

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P16



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

La tabla 18 y las figuras 31 y 32, de acuerdo a los datos recolectados para la P16. ¿Considera que la señal de internet son un factor importante dentro del uso del dinero electrónico?, muestra que el 80% casi siempre y siempre consideran que la señal de internet es importante para el uso del dinero electrónico, a diferencia del 17.3% que a veces lo consideran como factor importante para usar dinero electrónico, mientras que un 2.6% casi nunca y nunca lo consideran como factor importante.

Tabla 19

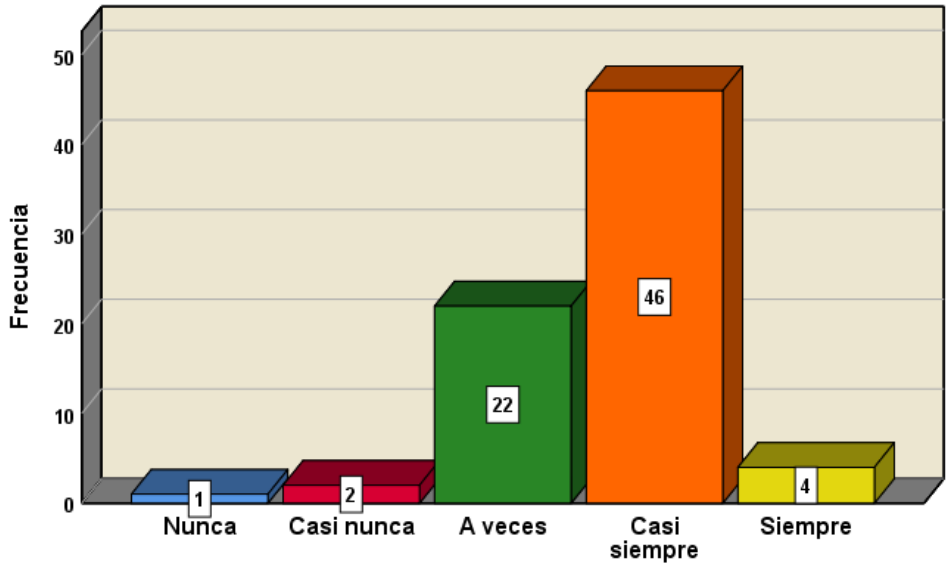
P17. ¿Usted considera que la cobertura móvil es un factor importante para el uso del dinero electrónico?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	2	2,7	2,7	4,0
A veces	22	29,3	29,3	33,3
Casi siempre	46	61,3	61,3	94,7
Siempre	4	5,3	5,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 33

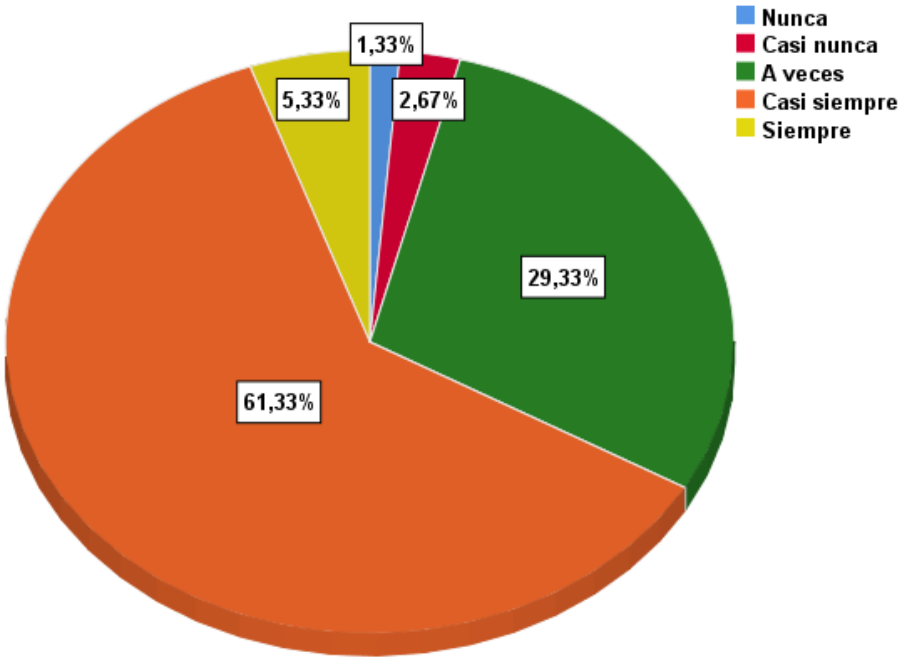
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P17



Fuente: SPSS v.25

Figura 34

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P17



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Teniendo en cuenta a la tabla 19 y las figuras 33 y 34, con datos recolectados para la P17. ¿Usted considera que la cobertura móvil es un factor importante para el uso del dinero electrónico?, se logra observar que el 66.6% consideran casi siempre y siempre a la cobertura como factor importante para usar dinero electrónico, a diferencia del 29.3% que solo a veces consideran a la cobertura móvil como factor importante para el uso de dinero electrónico, mientras que un 4% casi nunca y nunca lo toman en consideración.

Tabla 20

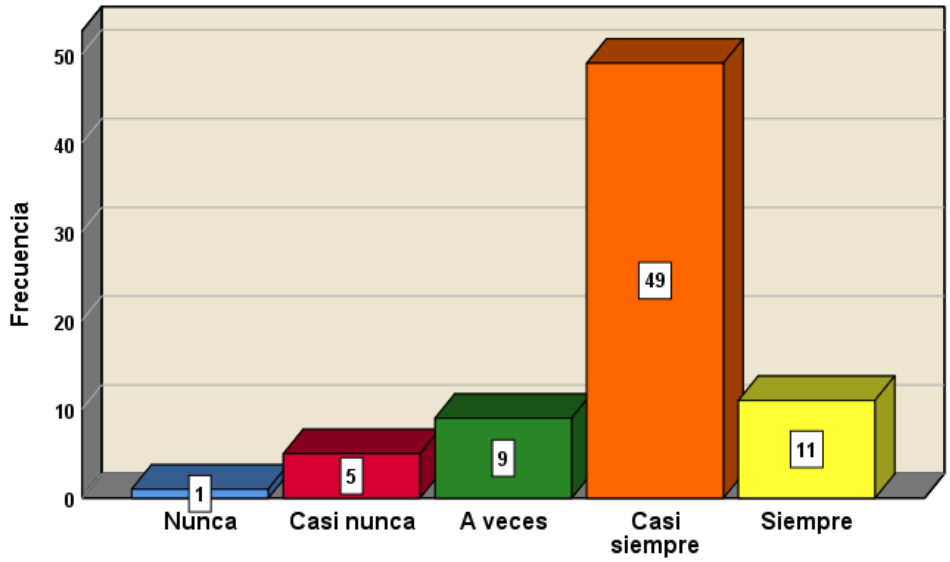
P18. ¿Considera la señal de telefonía son un canal de interacción efectiva con sus clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	5	6,7	6,7	8,0
A veces	9	12,0	12,0	20,0
Casi siempre	49	65,3	65,3	85,3
Siempre	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 35

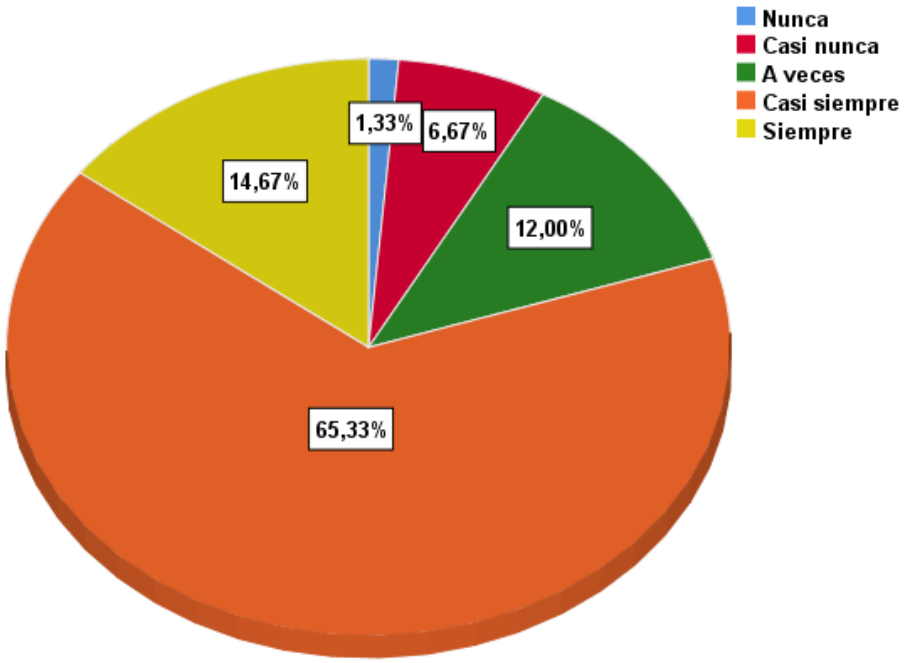
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P18



Fuente: SPSS v.25

Figura 36

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P18



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 20 y las figuras 35 y 36, en base a los datos recolectados para la P18. ¿Considera la señal de telefonía son un canal de interacción efectiva con sus clientes?, se observa que el 80% casi siempre y siempre consideran a la señal de telefonía como canal efectivo de interacción con los clientes, a diferencia de un 12% que a veces lo toman en consideración, mientras que un 6.6% casi nunca y nunca consideran a la señal de telefonía como canal de interacción efectivo con los clientes.

4.1.2.2. Variable 2: Inclusión Financiera.

Tabla 21

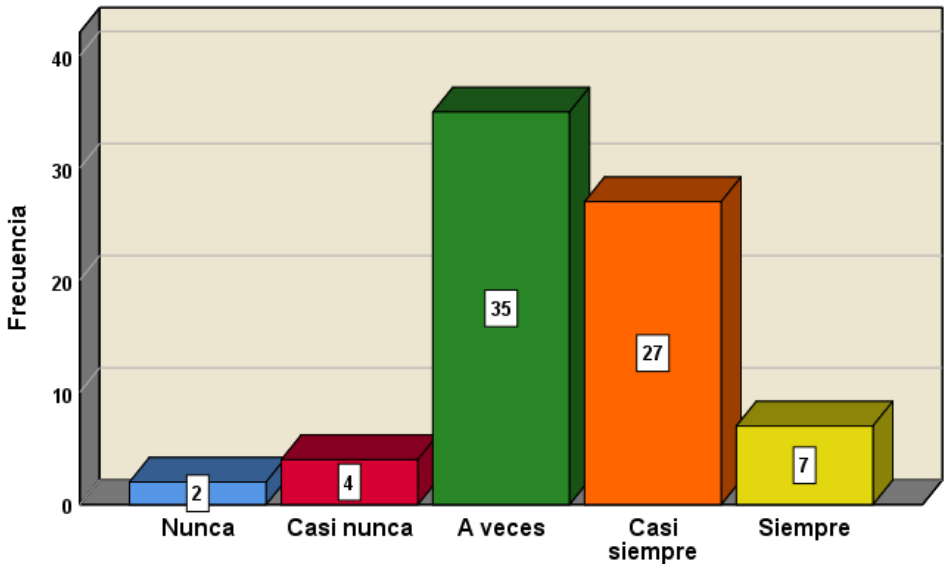
P19. ¿Considera usted que el acceso a los servicios financieros es complicado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	4	5,3	5,3	8,0
A veces	35	46,7	46,7	54,7
Casi siempre	27	36,0	36,0	90,7
Siempre	7	9,3	9,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 37

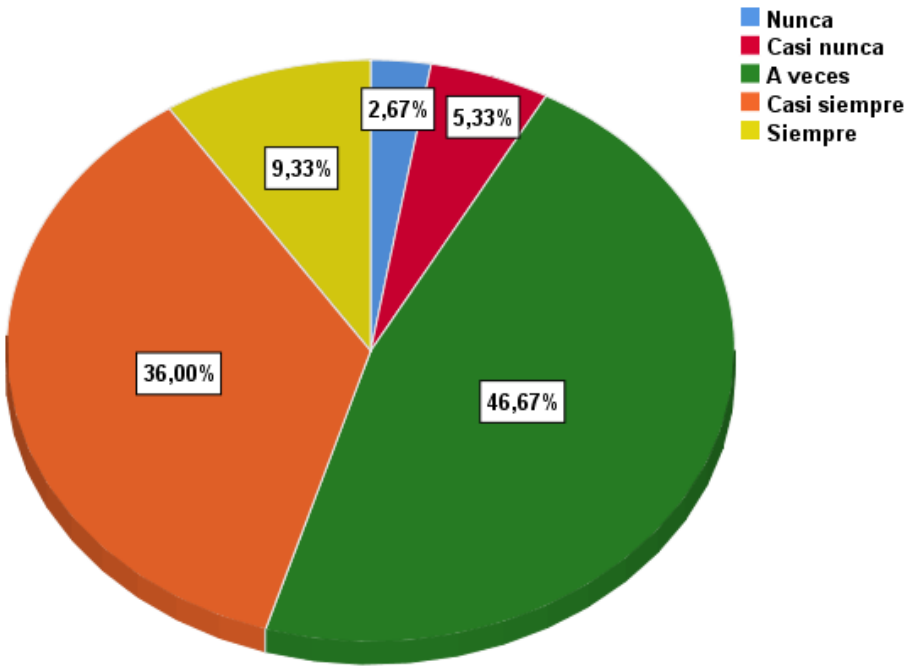
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P19



Fuente: SPSS v.25

Figura 38

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P19



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 21 y las figuras 37 y 38, de acuerdo a los datos recolectados para la P19. ¿Considera usted que el acceso a los servicios financieros es complicado?, se puede notar que el 45.3% consideran que casi siempre y siempre es complicado el acceso a los servicios financieros, mientras que un 46.7% consideran a veces se le complica ese acceso; a diferencia del 8% que casi nunca y nunca consideran ese acceso como complicado.

Tabla 22

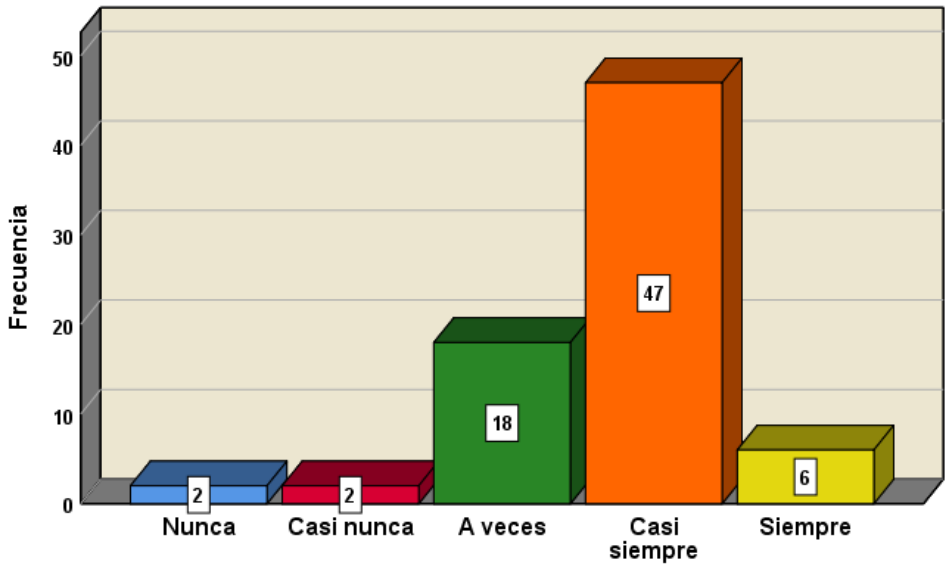
P20. ¿Considera que una inclusión financiera generara un acceso a servicios financieros de calidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	2	2,7	2,7	5,3
A veces	18	24,0	24,0	29,3
Casi siempre	47	62,7	62,7	92,0
Siempre	6	8,0	8,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 39

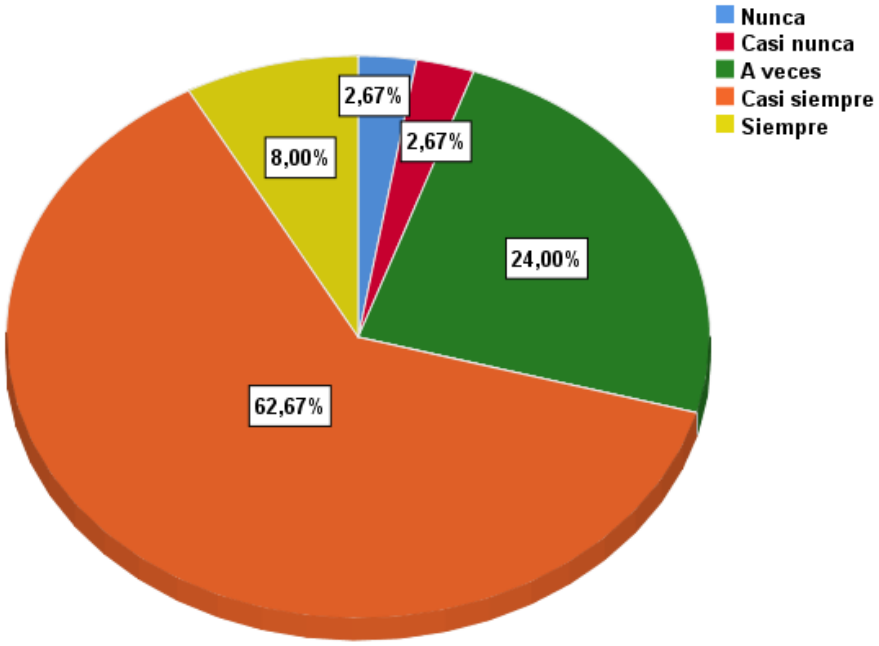
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P20



Fuente: SPSS v.25

Figura 40

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P20



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Analizando la tabla 22 y figuras 39 y 40, en base a los datos recolectados para la P20. ¿Considera que una inclusión financiera generara un acceso a servicios financieros de calidad?, se pudo observar que el 70.7% consideran que casi siempre y siempre la inclusión financiera facilita el acceso a servicios financieros que son de calidad, así mismo, 24% consideran que a veces; mientras que un 5.4% considera que casi nunca y nunca.

Tabla 23

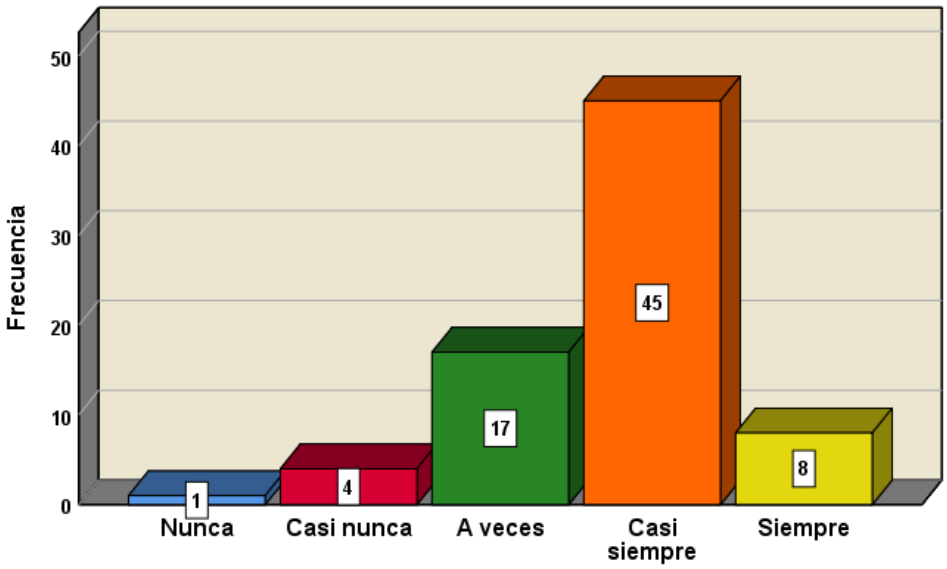
P21. ¿Considera que la existencia de las plataformas digitales facilita el uso del dinero electrónico?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	5	6,7	6,7	8,0
A veces	16	21,3	21,3	29,3
Casi siempre	51	68,0	68,0	97,3
Siempre	2	2,7	2,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 41

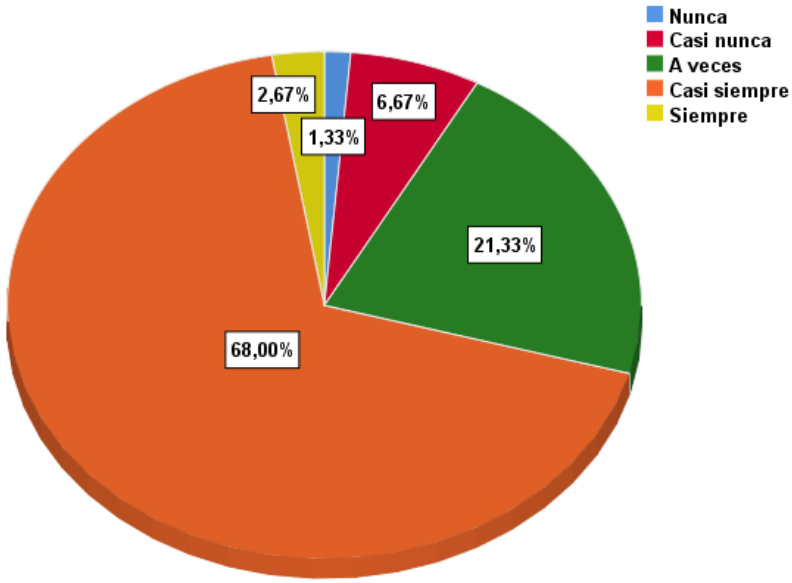
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P21



Fuente: SPSS v.25

Figura 42

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P21



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Observando la tabla 23 y las figuras 41 y 42, de acuerdo a los datos recolectados para la P21. ¿Considera que la existencia de las plataformas digitales facilita el uso del dinero electrónico?, se pudo analizar que el 70.7% consideran que siempre y casi siempre la existencia de las plataformas digitales facilita el uso del dinero electrónico, mientras que el 21.3% consideran que solo a veces; a diferencia del 8% los cuales consideran que casi nunca y nunca.

Tabla 24

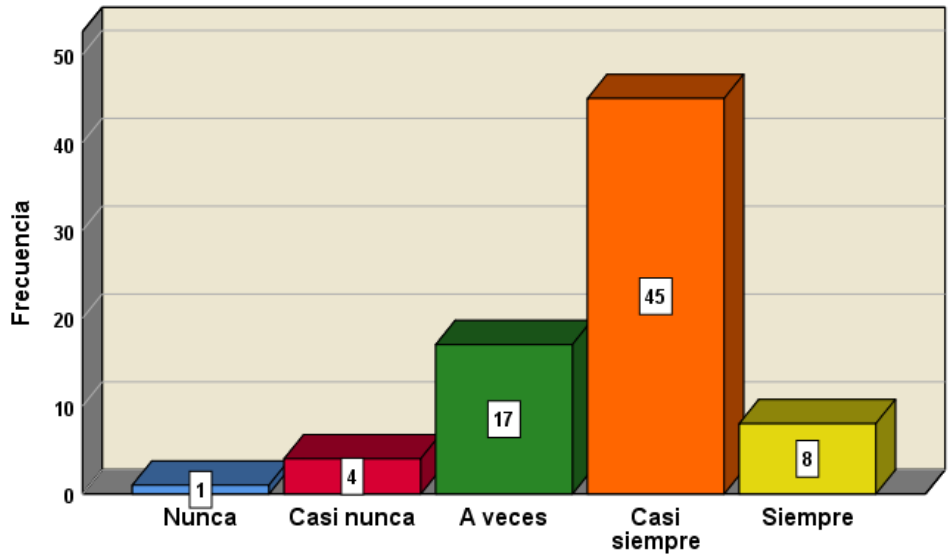
P22. ¿Considera que las plataformas digitales con sus constantes actualizaciones mejoran el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financieras?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	4	5,3	5,3	6,7
A veces	17	22,7	22,7	29,3
Casi siempre	45	60,0	60,0	89,3
Siempre	8	10,7	10,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 43

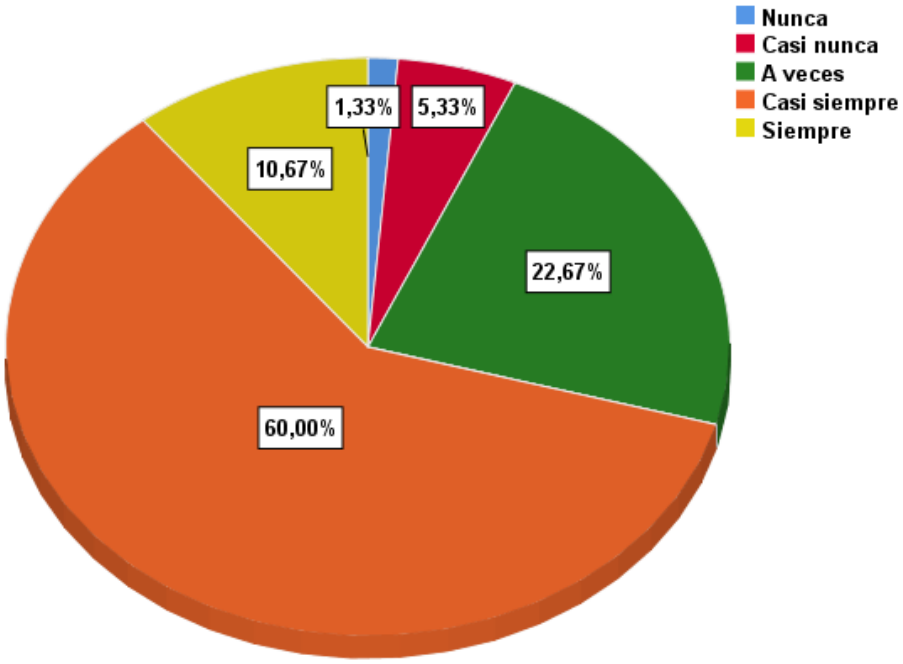
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la 22



Fuente: SPSS v.25

Figura 44

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P22



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Teniendo en cuenta a la tabla 24 y figuras 43 y 44, con los datos recolectados para la P22. ¿Considera que las plataformas digitales con sus constantes actualizaciones mejoran el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financieras?, se pudo analizar que el 10.7% consideran que siempre y el 60% que casi siempre las actualizaciones constantes de las plataformas mejoran el acceso al dinero electrónico, así mismo, el 22.7% consideran que solo a veces; mientras el 6.6% consideran que nunca y casi nunca.

Tabla 25

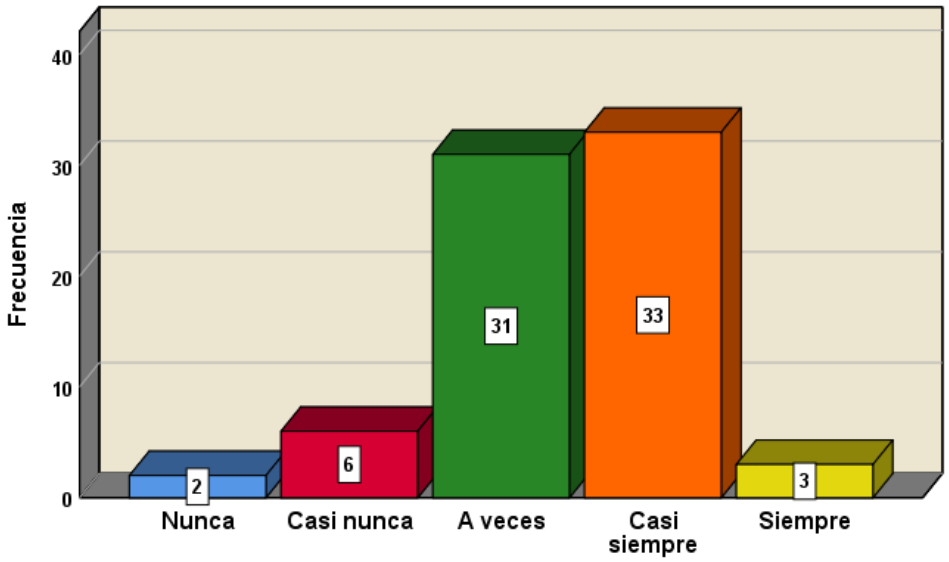
P23. ¿Es complicado para usted acceder a créditos financieros?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	6	8,0	8,0	10,7
A veces	31	41,3	41,3	52,0
Casi siempre	33	44,0	44,0	96,0
Siempre	3	4,0	4,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 45

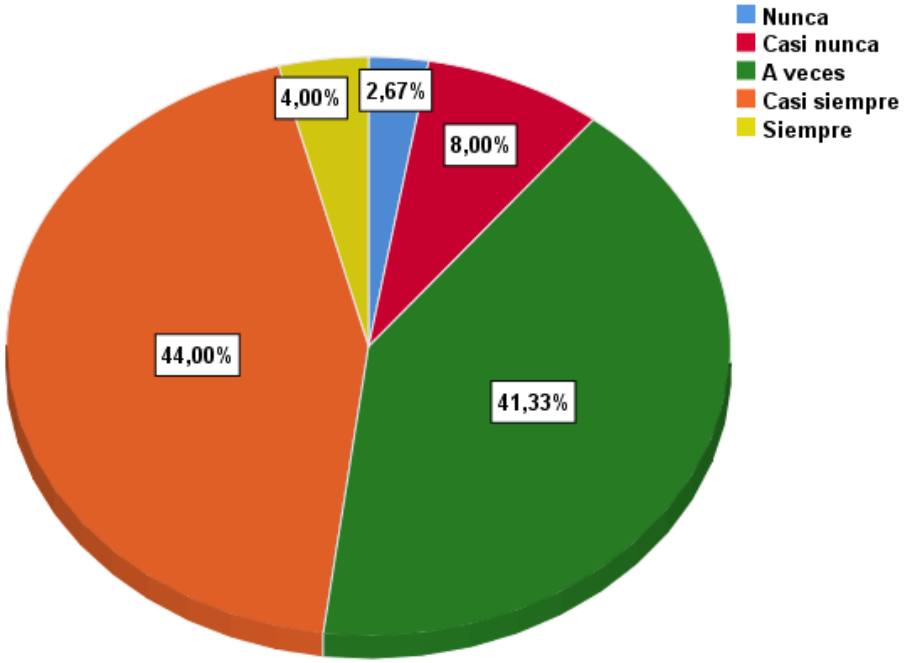
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P23



Fuente: SPSS v.25

Figura 46

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P23



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Dentro de la tabla 25 y las figuras 45 y 46, en base a los datos recolectados para la P23. ¿Es complicado para usted acceder a créditos financieros?, se pudo notar que el 3% opinan que siempre y el 44% que casi siempre se les complica poder acceder a créditos financieros, mientras el 41.3% opinan que solo a veces; a diferencia del 8% los cuales opinan que casi nunca y el 2.7% que nunca.

Tabla 26

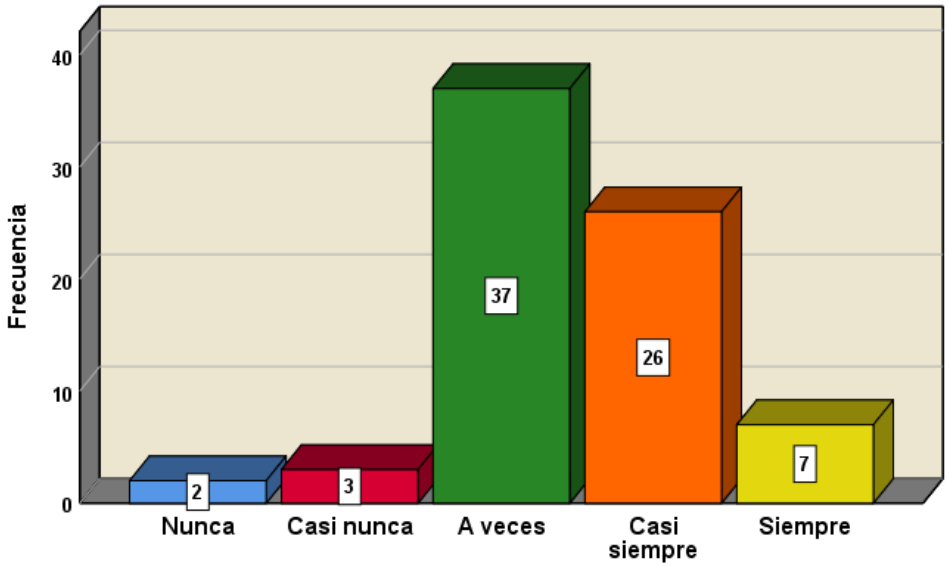
P24. ¿Considera usted que se le complica poder acceder a cuentas de depósito?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	3	4,0	4,0	6,7
A veces	37	49,3	49,3	56,0
Casi siempre	26	34,7	34,7	90,7
Siempre	7	9,3	9,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 47

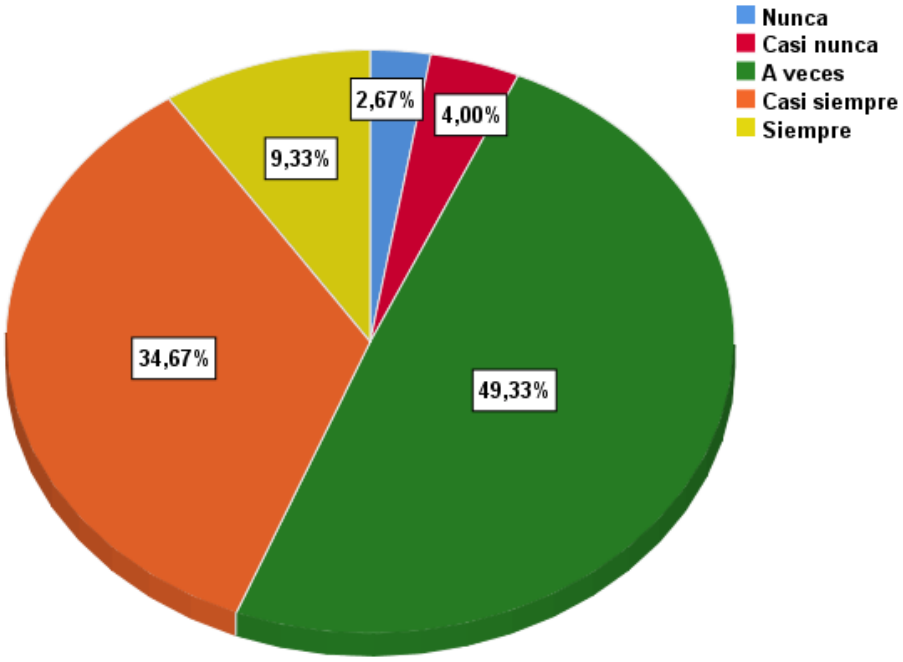
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P24



Fuente: SPSS v.25

Figura 48

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P24



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

De acuerdo a la tabla 26 y las figuras 47 y 48, con los datos recolectados para la P24. ¿Considera usted que se le complica poder acceder a cuentas de depósito?, se pudo analizar que el 44% consideran que siempre y casi siempre es complicado poder acceder a cuentas de depósito, así mismo, el 49.3% consideran solo a veces; mientras que el 4% casi nunca y el 2.7% nunca.

Tabla 27

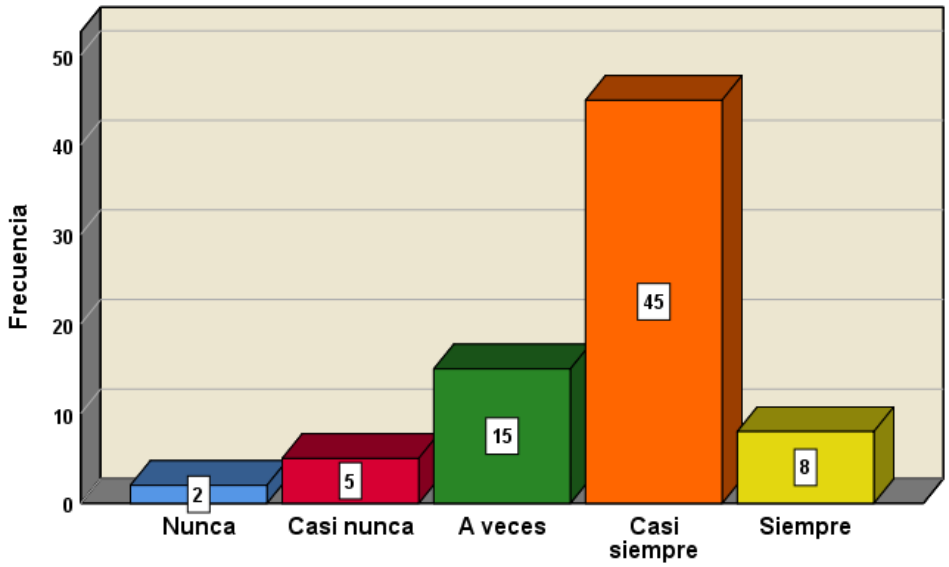
P25. ¿Considera usted que la información financiera contribuye al aumento de la inclusión financiera?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	5	6,7	6,7	9,3
A veces	15	20,0	20,0	29,3
Casi siempre	45	60,0	60,0	89,3
Siempre	8	10,7	10,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 49

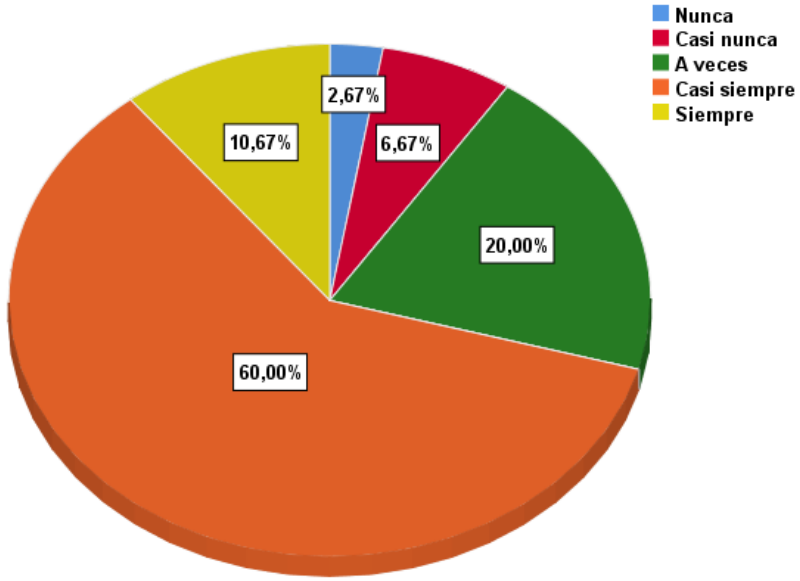
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P25



Fuente: SPSS v.25

Figura 50

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P25



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 27 y las figuras 49 y 50, de acuerdo a los datos recolectados para la P25. ¿Considera usted que la información financiera contribuye al aumento de la inclusión financiera?, se pudo percibir que el 10.7% consideran que siempre y el 60% que casi siempre la información financiera es contribuyen para el aumento de la inclusión financiera, mientras el 20% consideran que solo a veces; a diferencia del 9.4% que considera que casi nunca y nunca.

Tabla 28

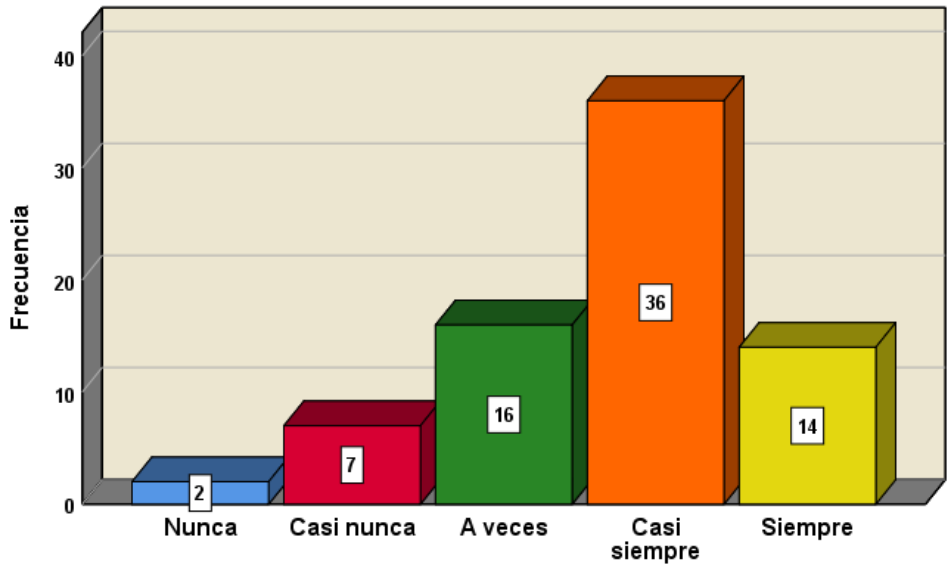
P26. ¿Considera que usted dispone de una cultura de información adecuada sobre el uso de servicios financieros?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	7	9,3	9,3	12,0
A veces	16	21,3	21,3	33,3
Casi siempre	36	48,0	48,0	81,3
Siempre	14	18,7	18,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 51

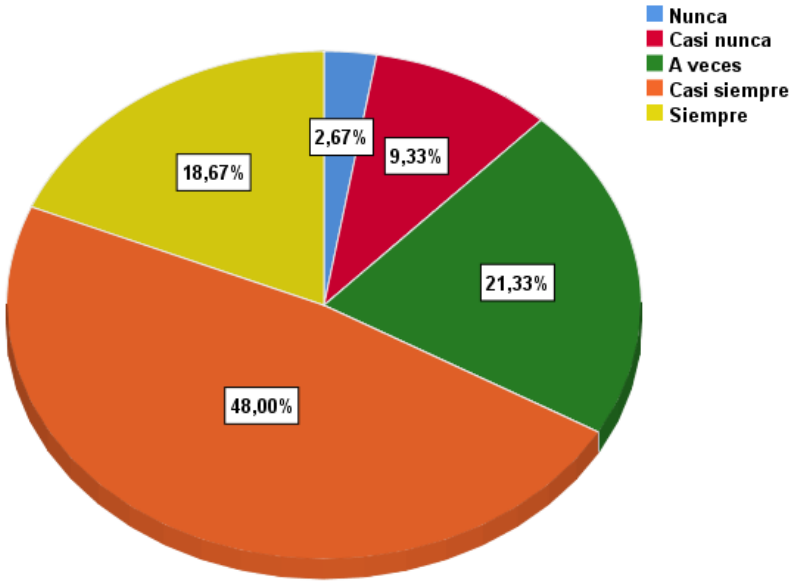
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P26



Fuente: SPSS v.25

Figura 52

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P26



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Observando la tabla 28 y las figuras 51 y 52, en base a los datos recolectados para la P26. ¿Considera que usted dispone de una cultura de información adecuada sobre el uso de servicios financieros?, se pudo indicar que el 18.7% consideran que siempre y el 48% que casi siempre disponen de una cultura de información que los ayude al uso de servicios financieros, así mismo, el 21.3% consideran que solo a veces; mientras que el 12% considera que casi nunca y nunca.

Tabla 29

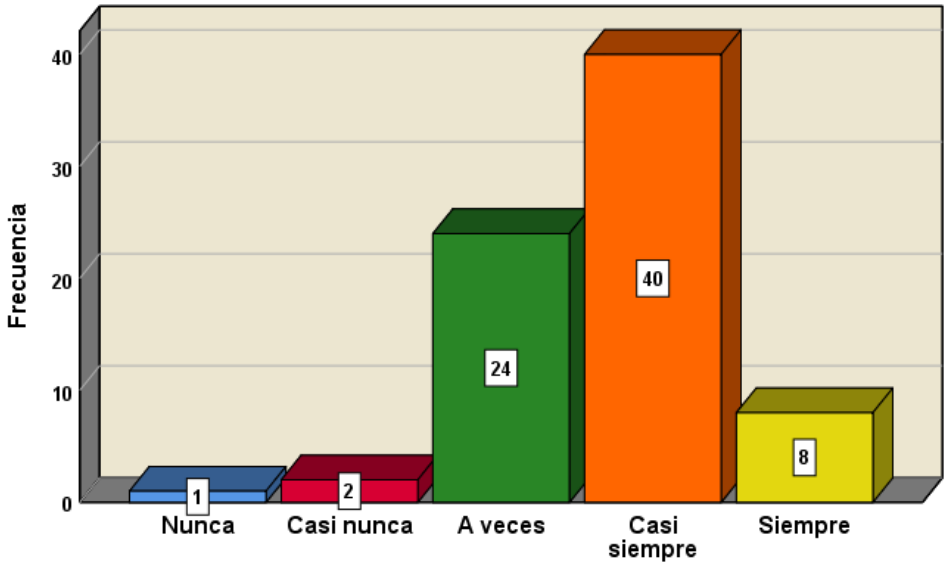
P27. ¿Considera usted que es importante contar con conocimientos financieros para acceder a servicios financieros?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	2	2,7	2,7	4,0
A veces	24	32,0	32,0	36,0
Casi siempre	40	53,3	53,3	89,3
Siempre	8	10,7	10,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 53

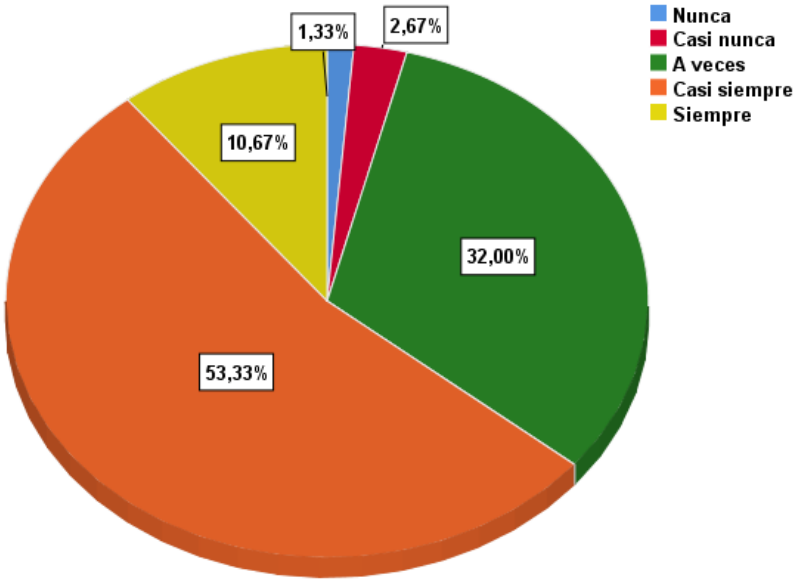
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P27



Fuente: SPSS v.25

Figura 54

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P27



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Analizando la tabla 29 y las figuras 53 y 54, de acuerdo a los datos recolectados para la P27. ¿Considera usted que es importante contar con conocimientos financieros para acceder a servicios financieros?, se pudo observar que el 64% consideran que siempre y casi siempre es muy importante contar con conocimientos para poder acceder a distintos servicios financieros, mientras que el 32% consideran que a veces; a diferencia del 4% los cuales consideran que casi nunca y nunca.

Tabla 30

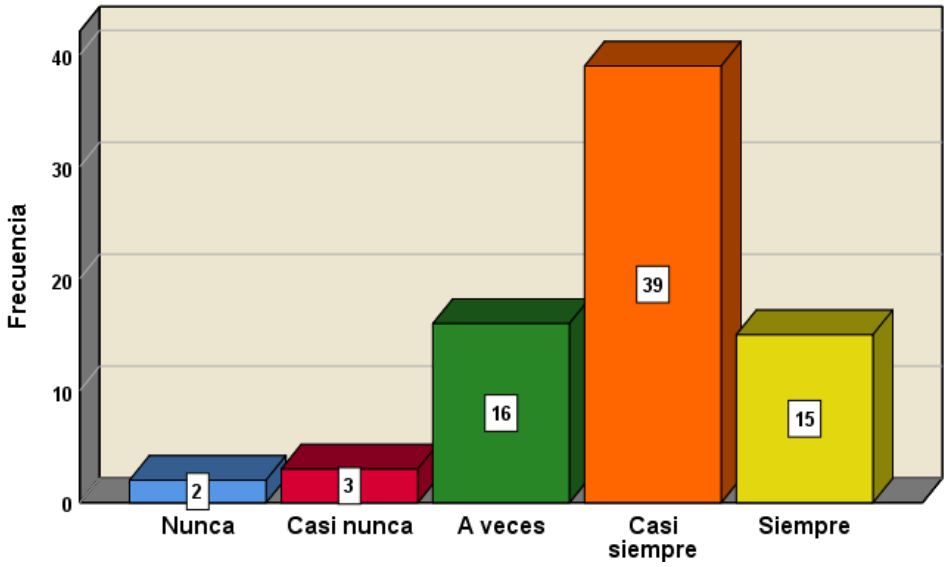
P28. ¿Considera que una buena educación financiera fomenta la inclusión financiera de las MYPES?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	3	4,0	4,0	6,7
A veces	16	21,3	21,3	28,0
Casi siempre	39	52,0	52,0	80,0
Siempre	15	20,0	20,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 55

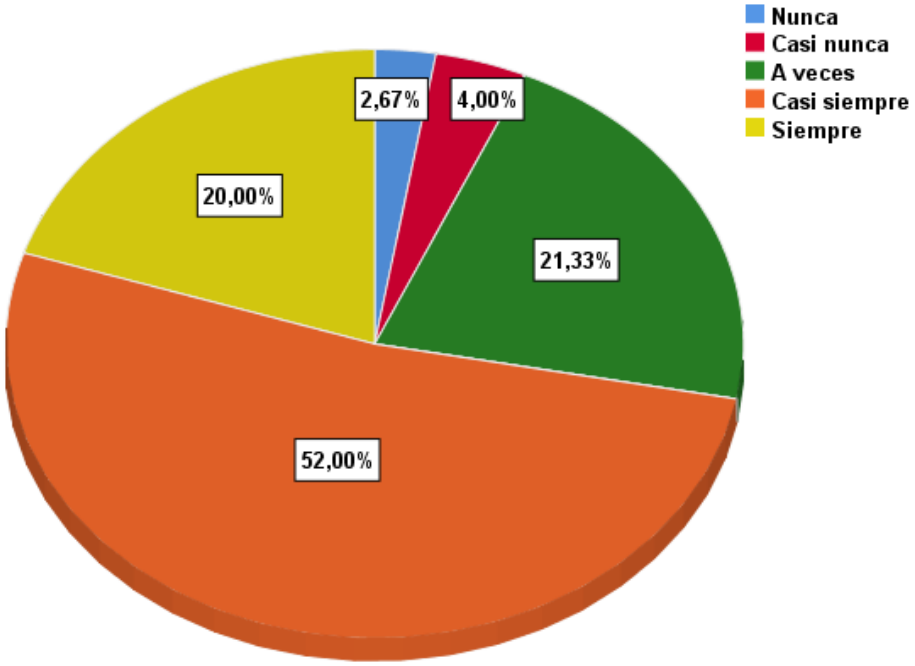
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P28



Fuente: SPSS v.25

Figura 56

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P28



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Teniendo en cuenta la tabla 30 y las figuras 55 y 56, con los datos recolectados para la P28. ¿Considera que una buena educación financiera fomenta la inclusión financiera de las MYPES?, se pudo notar que el 20% perciben que siempre y el 52% que casi siempre una buena educación financiera fomenta una inclusión financiera en las MYPES, así mismo, el 21.3% perciben que solo a veces; mientras el 6.7% percibe que casi nunca y nunca.

Tabla 31

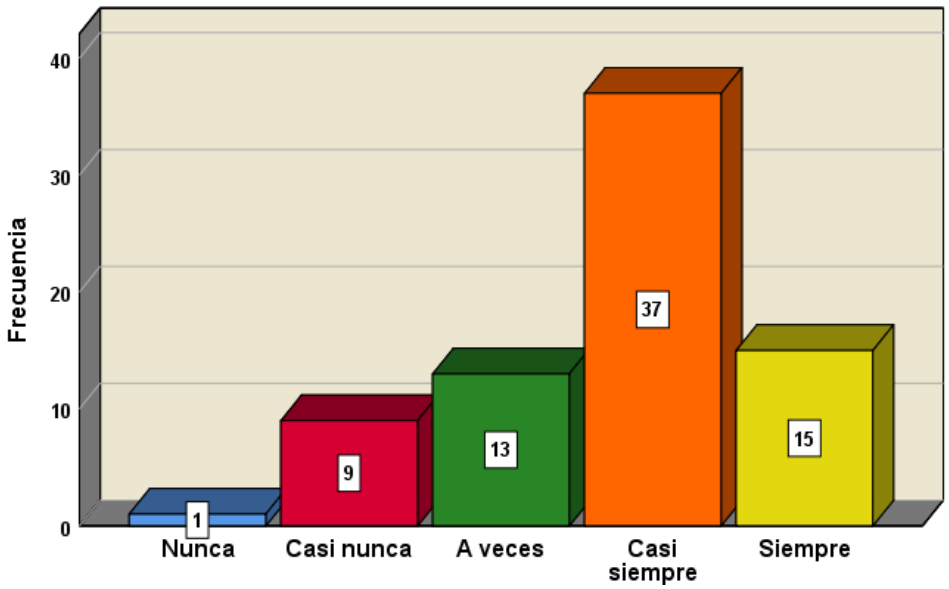
P29. ¿Considera que la infraestructura financiera eficiente contribuye al aumento del uso de los servicios financieros?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	9	12,0	12,0	13,3
A veces	13	17,3	17,3	30,7
Casi siempre	37	49,3	49,3	80,0
Siempre	15	20,0	20,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 57

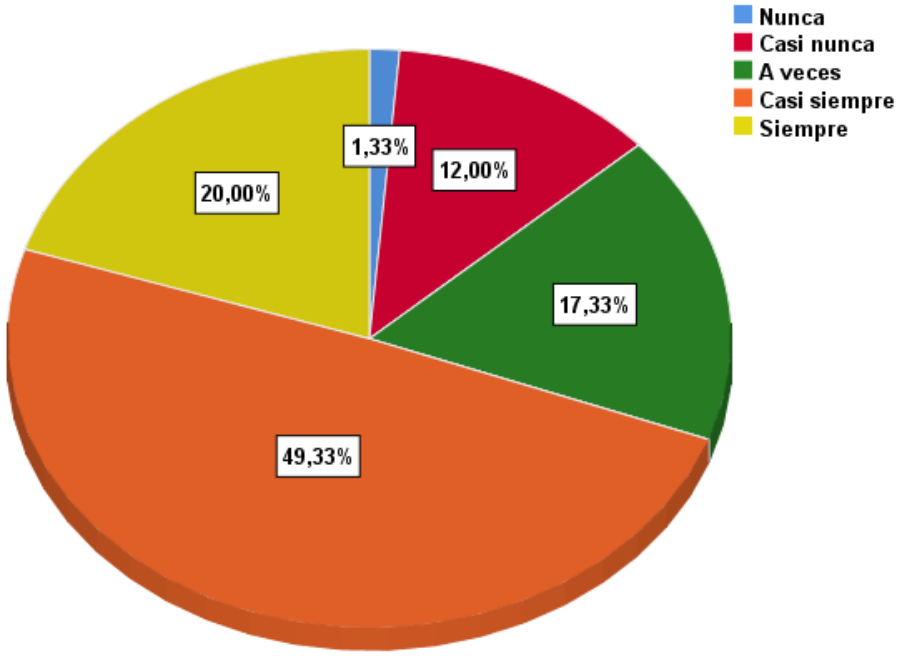
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P29



Fuente: SPSS v.25

Figura 58

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P29



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

De acuerdo a la tabla 31 y las figuras 57 y 58, en base a los datos recolectados para la P29. ¿Considera que la infraestructura financiera eficiente contribuye al aumento del uso de los servicios financieros?, se pudo analizar que el 20% indican que siempre y el 49.3% que casi siempre la infraestructura eficiente contribuye a que aumente el uso de los servicios financieros, mientras que el 17.3% indican que a veces; a diferencia del 12% los cuales indican que casi nunca y el 1.3% indican que nunca.

Tabla 32

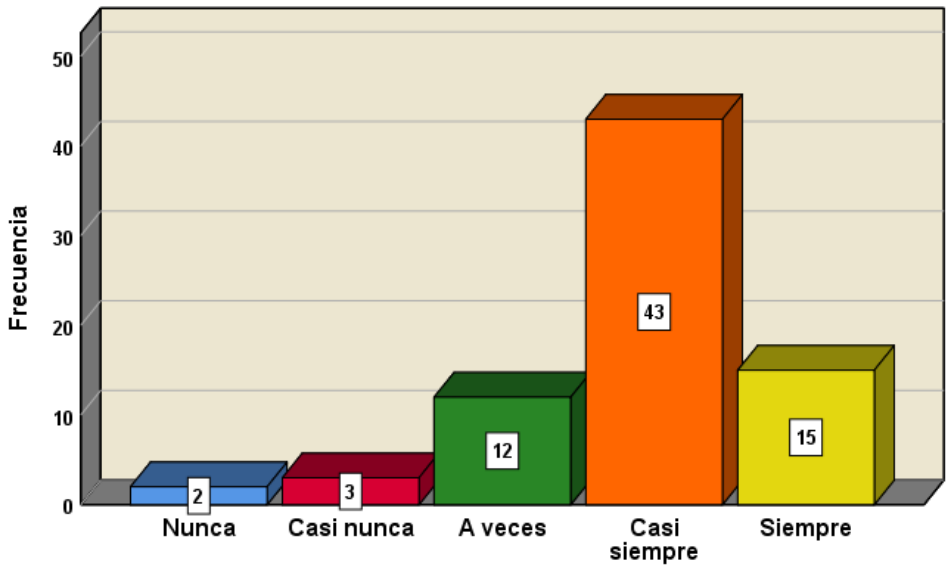
P30. ¿Considera que el aprovechamiento de la estructura tecnológica contribuye al aumento de la inclusión financiera?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	3	4,0	4,0	6,7
A veces	12	16,0	16,0	22,7
Casi siempre	43	57,3	57,3	80,0
Siempre	15	20,0	20,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 59

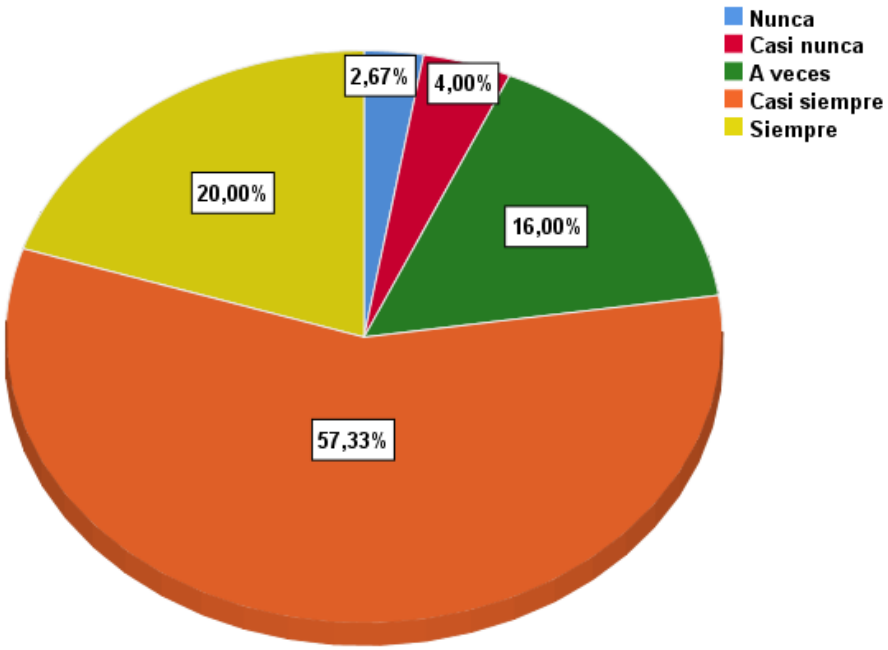
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P30



Fuente: SPSS v.25

Figura 60

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P30



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Dentro de la tabla 32 y las figuras 59 y 60, de acuerdo a los datos recolectados para la P30. ¿Considera que el aprovechamiento de la estructura tecnológica contribuye al aumento de la inclusión financiera?, se pudo examinar que el 20% señalan que siempre y el 57.3% que casi siempre el aprovechamiento de la estructura tecnológica contribuye al aumento de la inclusión financiera, así mismo el 46.7% señalan que a veces; a diferencia del 6.7% los cuales señalan que casi nunca y nunca.

Tabla 33

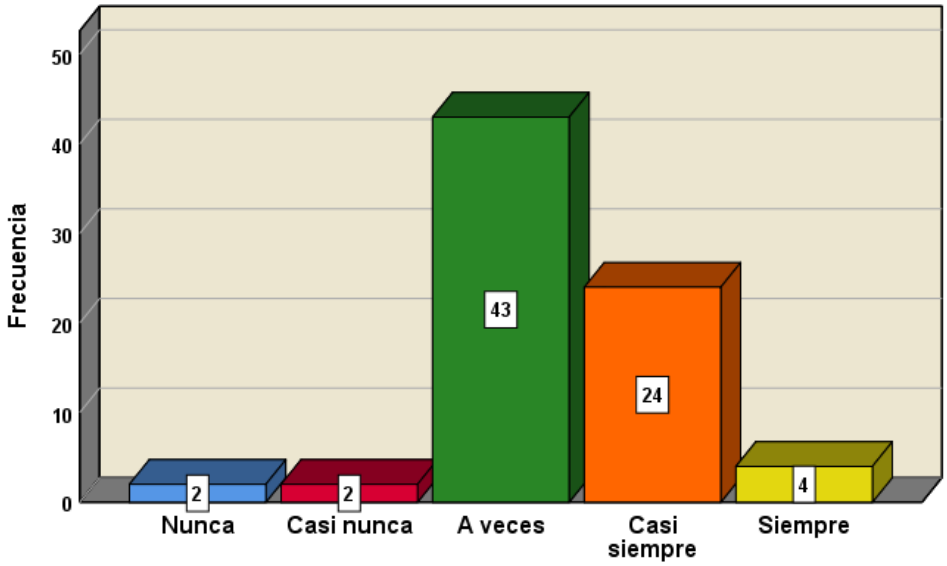
P31. ¿Usted cuenta con garantías de recursos por parte de la entidad que le brinda financiamiento?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	2	2,7	2,7	5,3
A veces	43	57,3	57,3	62,7
Casi siempre	24	32,0	32,0	94,7
Siempre	4	5,3	5,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 61

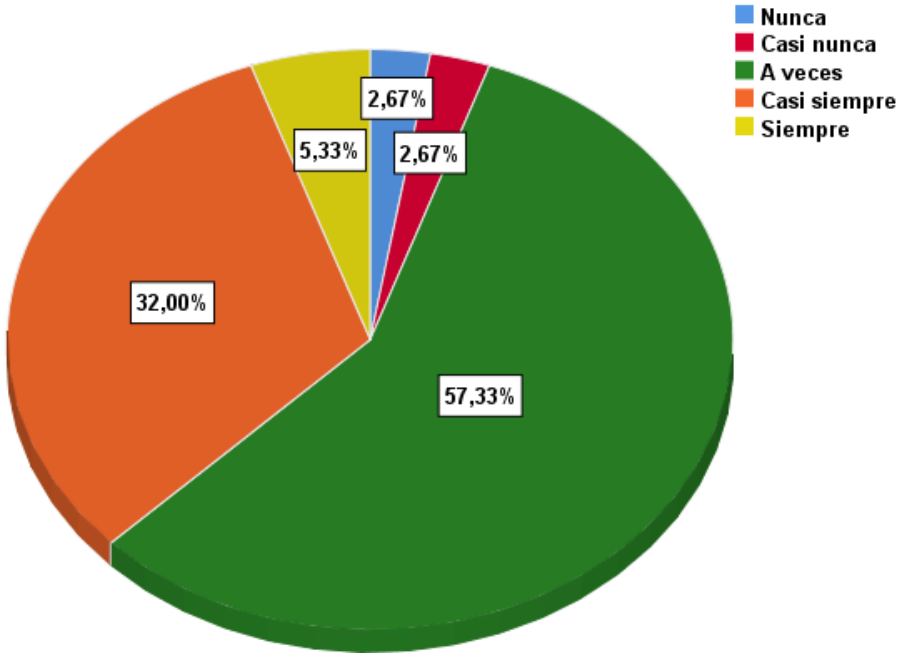
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P31



Fuente: SPSS v.25

Figura 62

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P31



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 33 y las figuras 61 y 62, considerando los datos recolectados para la P31. ¿Usted cuenta con garantías de recursos por parte de la entidad que le brinda financiamiento?, se pudo observar que el 37.3% afirman que casi siempre y siempre cuentan con recursos por parte de las entidades que les brindan financiamientos, mientras que el 57.3% afirman que solo a veces; a diferencia del 5.4% los cuales afirman que casi nunca y nunca.

Tabla 34

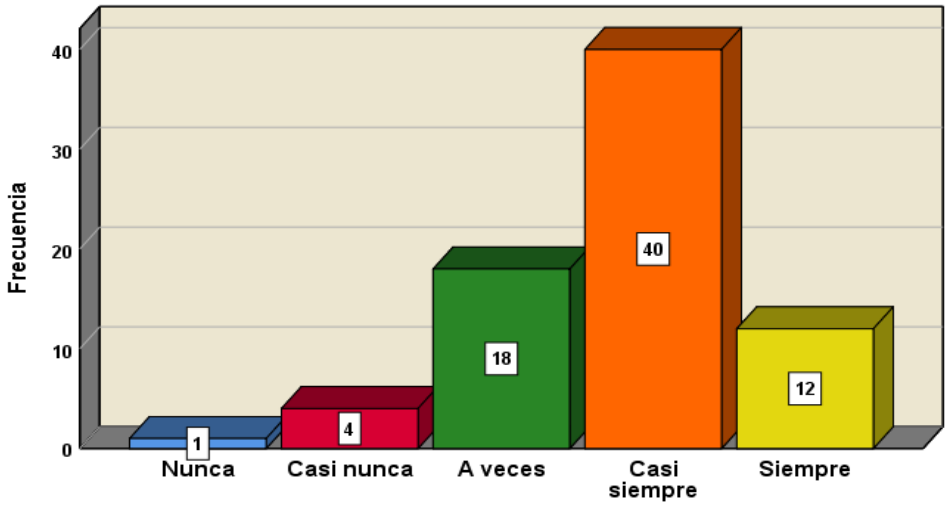
P32. ¿Considera que las garantías de recursos son importantes dentro del proceso de inclusión financiera?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	4	5,3	5,3	6,7
A veces	18	24,0	24,0	30,7
Casi siempre	40	53,3	53,3	84,0
Siempre	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 63

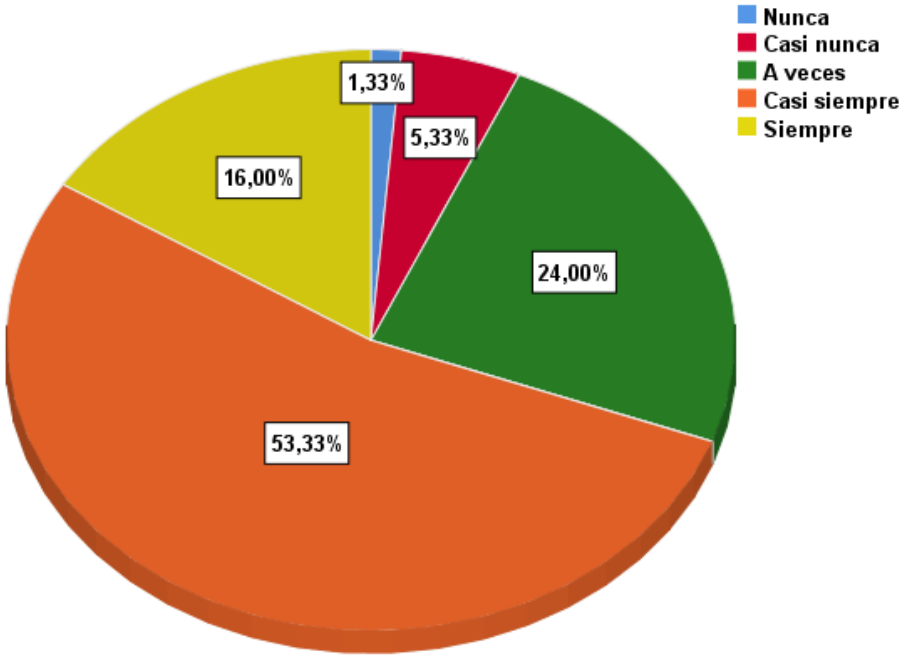
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P32



Fuente: SPSS v.25

Figura 64

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P32



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Analizando la tabla 34 y las figuras 63 y 64, de acuerdo a los datos recolectados para la P32. ¿Considera que las garantías de recursos son importantes dentro del proceso de inclusión financiera?, se pudo observar que el 16% aseguran que siempre y el 53.3% que casi siempre las garantías de recursos son muy importantes dentro de los procesos de inclusión financiera, así mismo, el 24% aseguran que a veces; mientras que el 6.6% aseguran que nunca y nunca

Tabla 35

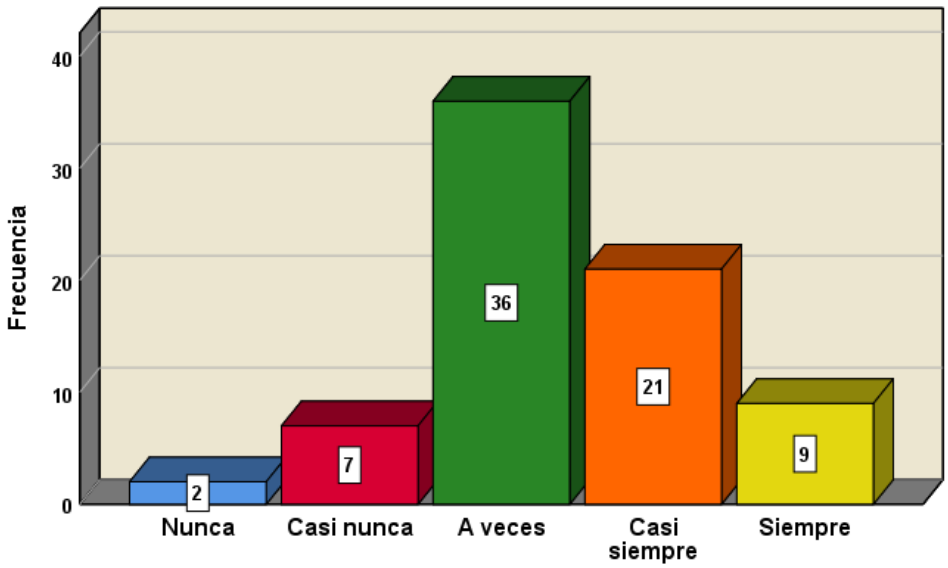
P33. ¿Considera que la entidad que le brinda financiamiento mantiene seguro sus datos personales?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	7	9,3	9,3	12,0
A veces	36	48,0	48,0	60,0
Casi siempre	21	28,0	28,0	88,0
Siempre	9	12,0	12,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 65

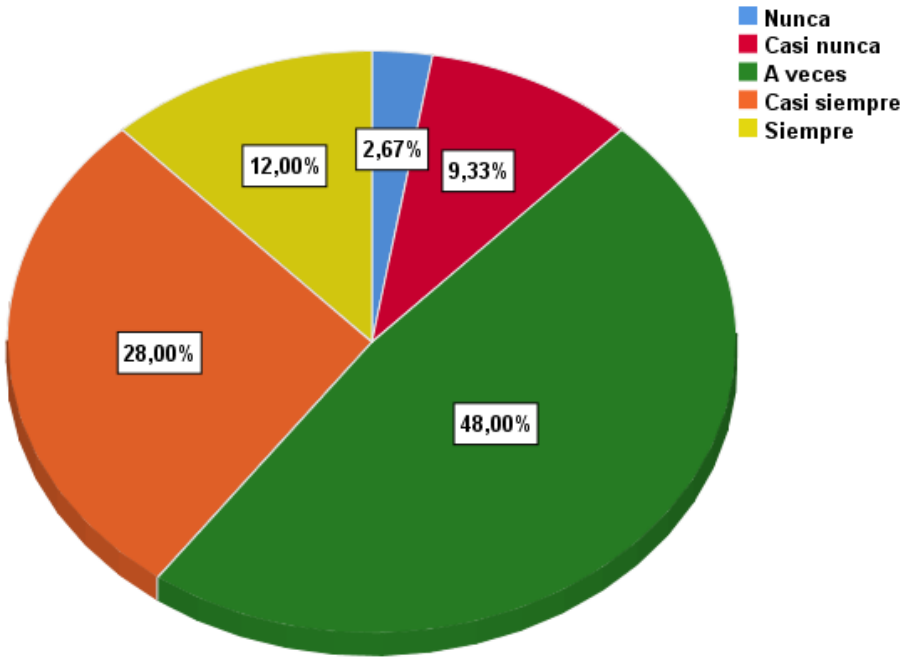
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P33



Fuente: SPSS v.25

Figura 66

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P33



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Observando la tabla 35 y las figuras 65 y 66, en base a los datos recolectados para la P33. ¿Considera que la entidad que le brinda financiamiento mantiene seguro sus datos personales?, se pudo analizar que el 40% sostienen que siempre y casi siempre las entidades que les brindan financiamiento mantienen seguros sus datos personales, así mismo, el 48% sostienen que a veces; mientras el 9.3% sostiene que casi nunca y el 2.7% nunca.

Tabla 36

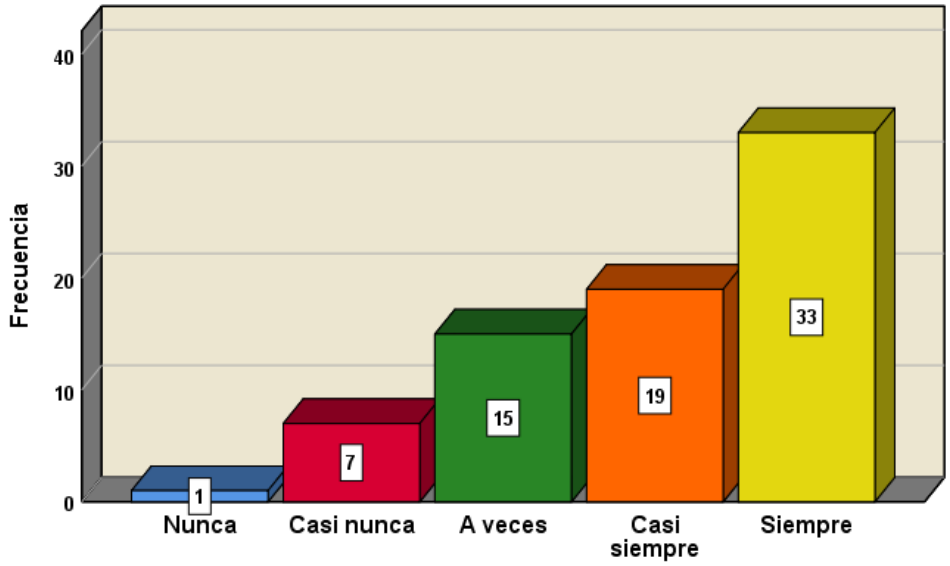
P34. ¿Usted considera que la protección de datos es un factor importante dentro de la inclusión financiera?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	7	9,3	9,3	10,7
A veces	15	20,0	20,0	30,7
Casi siempre	19	25,3	25,3	56,0
Siempre	33	44,0	44,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 67

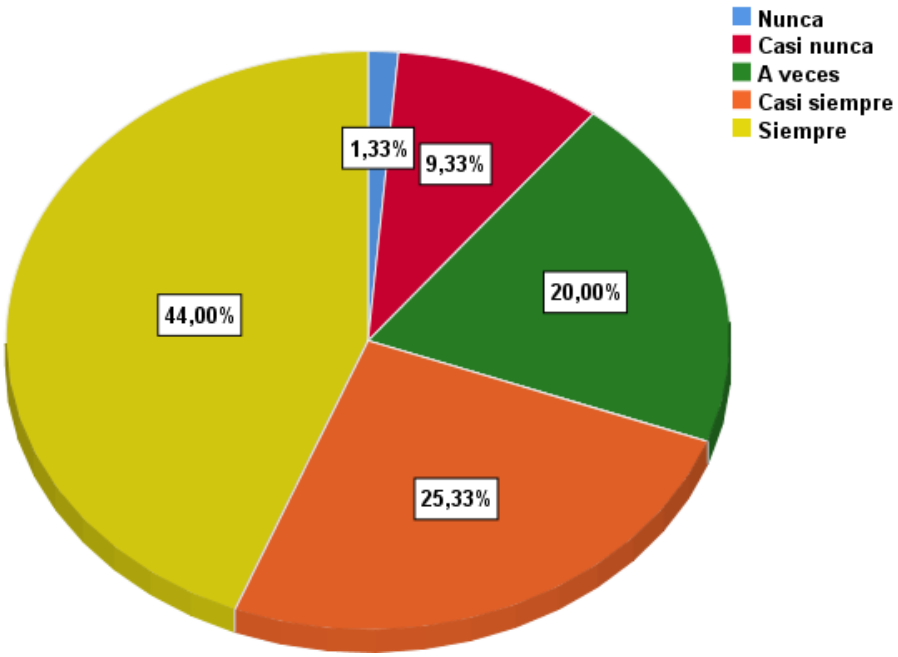
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P34



Fuente: SPSS v.25

Figura 68

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P34



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Dentro de la tabla 36 y las figuras 67 y 68, en base a los datos recolectados para la P34. ¿Usted considera que la protección de datos es un factor importante dentro de la inclusión financiera?, se pudo percibir que el 44% afirman que siempre y el 25.3% que casi siempre la protección de datos es un factor importante dentro de la inclusión financiera, mientras que el 20% afirman que solo a veces; a diferencia del 10.6% afirman que casi nunca y nunca.

Tabla 37

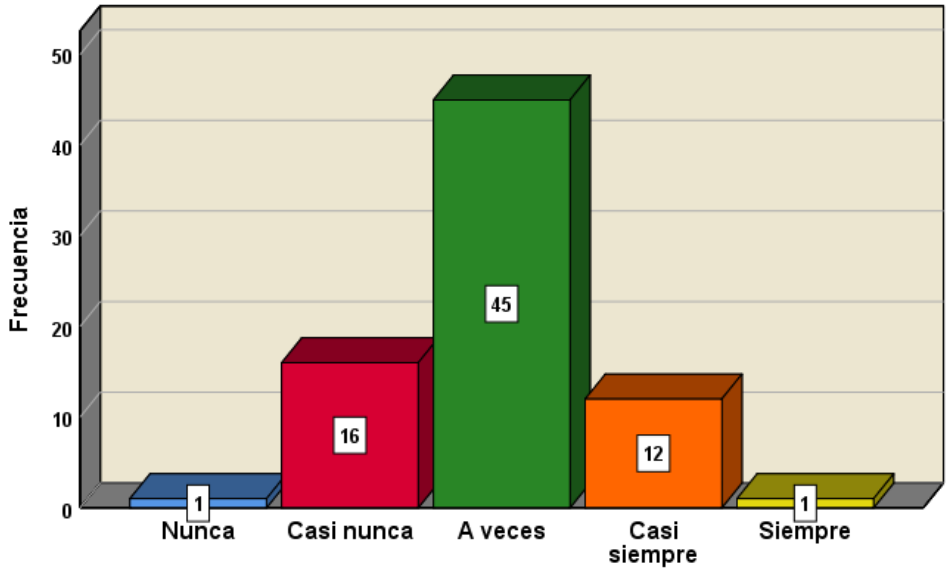
P35. ¿Considera que los contratos que normalmente se ofrecen para obtener un crédito son beneficiosos para las MYPES?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	16	21,3	21,3	22,7
A veces	45	60,0	60,0	82,7
Casi siempre	12	16,0	16,0	98,7
Siempre	1	1,3	1,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 69

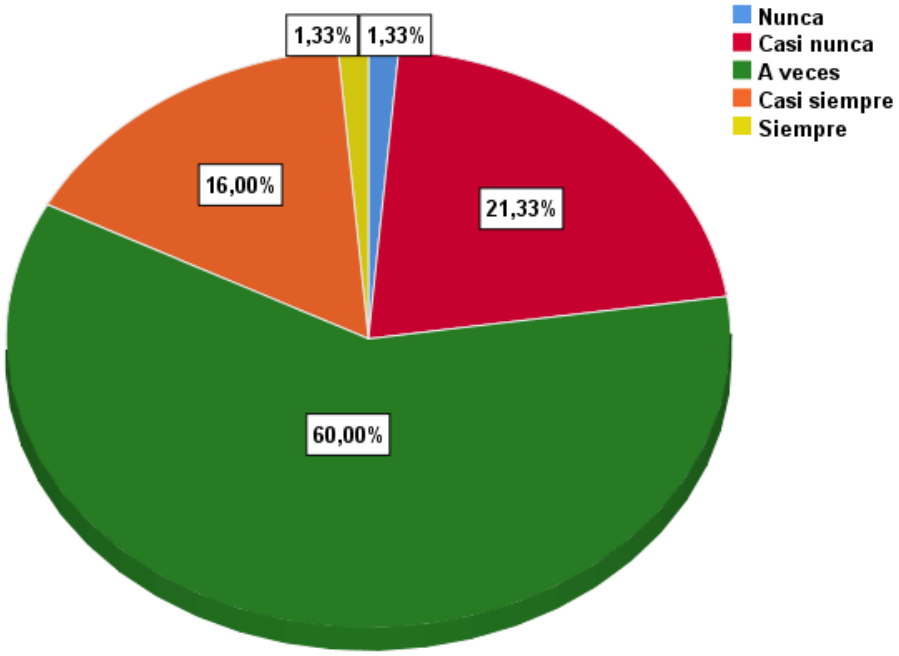
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la 35



Fuente: SPSS v.25

Figura 70

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P35



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 37 y las figuras 69 y 70, de acuerdo a los datos recolectados para la P35. ¿Considera que los contratos que normalmente se ofrecen para obtener un crédito son beneficiosos para las MYPES?, se pudo analizar que el 17.3% señalan que siempre y casi siempre los contratos que le ofrecen a la MYPES para obtener un crédito son beneficiosos, asi mismo, el 60% señalan que solo a veces; mientras que el 21.3% señalan que casi nunca y el 1.3% que nunca.

Tabla 38

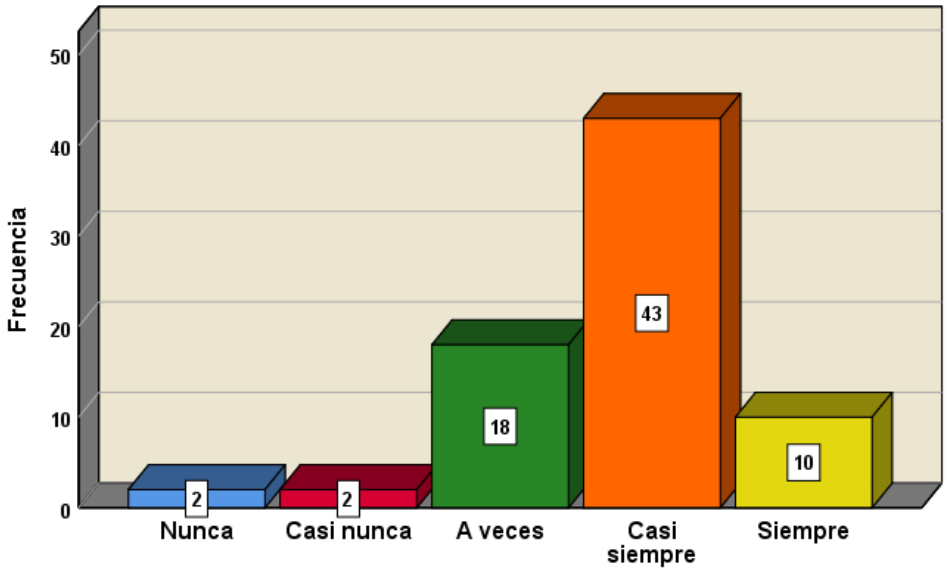
P36. ¿Considera que la inclusión financiera genera que los intereses que se estipulan en los contratos de financiamiento sean más flexibles?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,7	2,7	2,7
Casi nunca	2	2,7	2,7	5,3
A veces	18	24,0	24,0	29,3
Casi siempre	43	57,3	57,3	86,7
Siempre	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 71

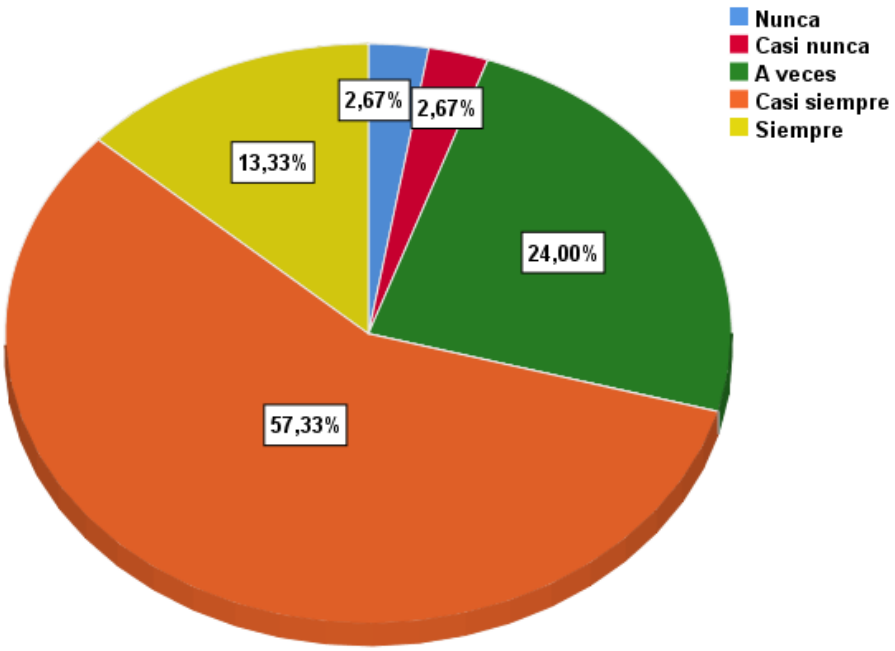
Distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas de la P36



Fuente: SPSS v.25

Figura 72

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P36



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

De acuerdo a la tabla 38 y las figuras 71 y 72, considerando los datos recolectados para la P36. ¿Considera que la inclusión financiera genera que los intereses que se estipulan en los contratos de financiamiento sean más flexibles?, se pudo observar que el 70.6% indican que siempre y casi siempre la inclusión financiera genera que los intereses en los contratos para la obtención de financiamiento sean más flexibles, mientras que el 24% indican a veces se le complica ese acceso; a diferencia del 5.4% los cuales indican que casi nunca y nunca.

4.1.3. Resultados de los Baremos

Tabla 39

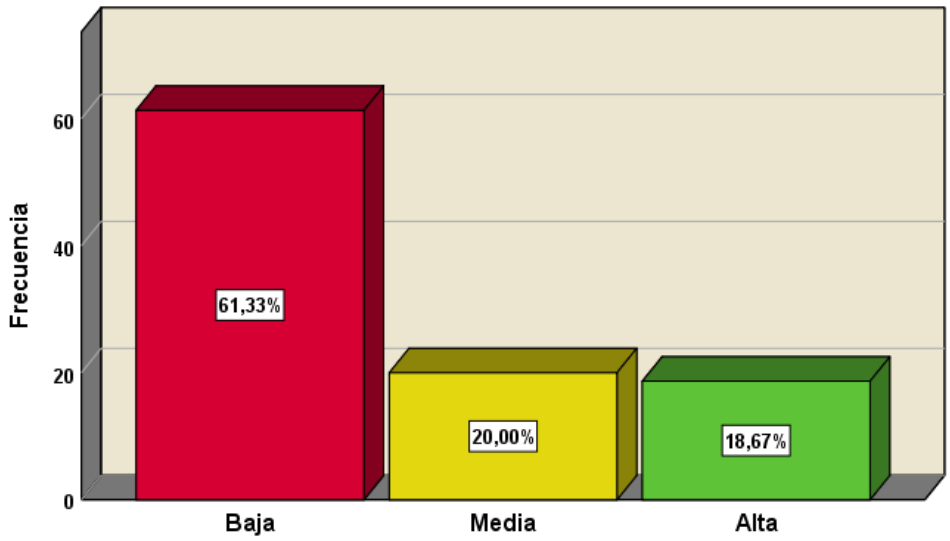
Nivel de valoración de la dimensión 1 Sistema de pago de la variable 1 Uso de dinero electrónico

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[6-15]	Baja	46	61,3	61,3	61,3
[16-17]	Mediana	15	20,0	20,0	81,3
[18-20]	Alta	14	18,7	18,7	100,0
	Total	75	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 73

Distribución porcentual de la valoración obtenida para la dimensión 1 Sistema de Pago



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Observando la tabla 39 y figura 73, se pudo analizar que, del total de la encuesta realizada a los 75 dueños propietarios de las MYPE del rubro boticas ubicadas en el Distrito de Yarinacocha, la dimensión sistema de pago perteneciente a la variable 1 Uso del Dinero Electrónico fue valorada como bueno por el 18.7% (14 propietarios), como regular por el 20% (15 propietarios) y como malo por el 61.3% (46 propietarios).

Tabla 40

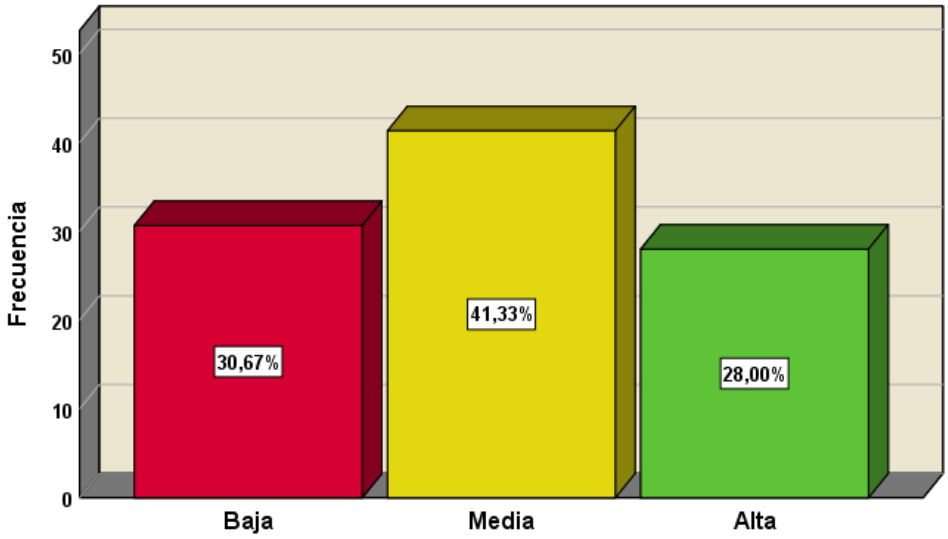
Nivel de valoración de la dimensión 2 Instrumentos de pago de la variable 1 Uso de dinero electrónico

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[14-27]	Baja	23	30,7	30,7	30,7
[28-29]	Mediana	31	41,3	41,3	72,0
[30-34]	Alta	21	28,0	28,0	100,0
	Total	75	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 74

Distribución porcentual de la valoración obtenida para la dimensión 2 Instrumentos de Pago



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Analizando la tabla 40 y figura 74 se pudo observar que, del total de la encuesta realizada a los 75 dueños propietarios de las MYPE del rubro boticas ubicadas en el Distrito de Yarinacocha, la dimensión instrumentos de pago perteneciente a la variable 1 Uso del Dinero Electrónico fue valorada como bueno por el 28% (21 propietarios), como regular por el 41.3% (31 propietarios) y como malo por el 30.7% (23 propietarios).

Tabla 41

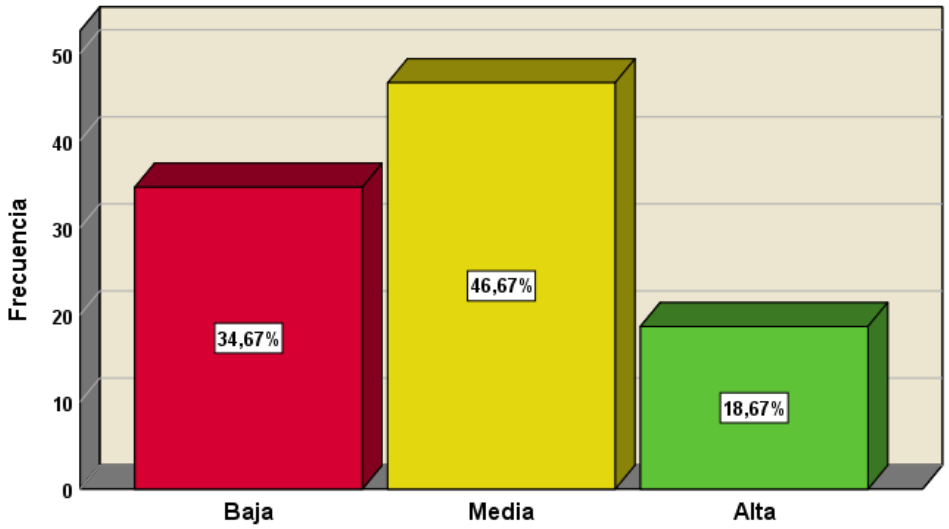
Nivel de valoración de la dimensión 3 Soporte tecnológico de la variable 1 Uso de dinero electrónico

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[11-21]	Baja	26	34,7	34,7	34,7
[22-24]	Mediana	35	46,7	46,7	81,3
[25-26]	Alta	14	18,7	18,7	100,0
	Total	75	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 75

Distribución porcentual de la valoración obtenida para la dimensión 3 Soporte Tecnológico



Fuente: SPSS v.25

Interpretación

En la tabla 41 y figura 75, se pudo examinar que, del total de la encuesta realizada a los 75 dueños propietarios de las MYPE del rubro boticas ubicadas en el Distrito de Yarinacocha, la dimensión soporte tecnológico perteneciente a la variable 1 Uso del Dinero Electrónico fue valorada como bueno por el 18.7% (14 propietarios), como regular por el 46.7% (35 propietarios) y como malo por el 34.7% (26 propietarios).

4.2 . Prueba de Hipótesis

4.2.1 Prueba de Normalidad

En esta prueba se ha de comparar la función de distribución acumulativa y empírica de todos los valores pertenecientes a la muestra, con la distribución esperada considerando el caso de que los datos fuesen normales. Cuando se observa una diferencia considerablemente grande, se procede al rechazo de la hipótesis nula de normalidad de la población.

a) La significancia establecida es 5% o 0,05;

b) Si valor p > 0,05 se tendrá una distribución normal

c) Si valor p < 0,05 no se tiene una distribución normal por lo que se infiere que estamos ante una distribución no paramétrica.

Tabla 42

Prueba de normalidad para los datos de ambas variables

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Uso del dinero electrónico	,249	75	,000
Variable 2: Inclusión financiera	,173	75	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación

Dentro de la tabla 42 se logra apreciar los resultados estadísticos y significancia de las variables del estudio, en ambos casos se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogorov- Smirnov al contar con una muestra mayor a 50 (75 encuestados), se puede observar que para ambas variables se obtuvo un valor de significancia de .000 lo cual da pie a clasificar los datos con una estadística no paramétrica.

Tabla 43

Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman

Valor del coeficiente Rho (ρ) de Spearman	Nivel de correlación
-1	Negativa "perfecta"
-0.9 ≤ ρ ≤ -0.99	Negativa "muy alta"
-0.7 ≤ ρ ≤ -0.89	Negativa "alta"
-0.4 ≤ ρ ≤ -0.69	Negativa "moderada"
-0.2 ≤ ρ ≤ -0.39	Negativa "baja"
-0.01 ≤ ρ ≤ -0.19	Negativa "muy baja"
0	"Nula"
0.01 ≤ ρ ≤ 0.19	Positiva "muy baja"
0.2 ≤ ρ ≤ 0.39	Positiva "baja"
0.4 ≤ ρ ≤ 0.69	Positiva "moderada"
0.7 ≤ ρ ≤ 0.89	Positiva "alta"
0.9 ≤ ρ ≤ 0.99	Positiva "muy alta"
1	Positiva "perfecta"

Fuente: Hernández et al., 2014

4.3 Contraste de Hipótesis

4.3.1 Contraste de la Hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre el uso del dinero electrónico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre el uso del dinero electrónico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$; se utilizó el estadístico (SPSS) correlación de Rho de Spearman:

Tabla 44

Nivel de correlación entre la variable 1 Uso del dinero electrónico y la variable 2 Inclusión financiera

Correlaciones

			Variable 1 Uso del dinero electrónico	Variable 2 Inclusión Financiera
Rho de Spearman	Dimensión Instrumentos de Pago	Coeficiente de correlación	1,000	,769
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	75	75
	Variable 2 Inclusión Financiera	Coeficiente de correlación	,769	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	75	75

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

Fuente: SPSS v.25

Criterio de contrastación

Puesto que nuestro valor de significancia es de p=0,002 menor a 0,05. Para el juicio de la validación hipotética la definiremos así: Se acepta la hipótesis alterna H1 y rechaza la hipótesis nula H0, en caso de que suceda lo opuesto, es decir que la significancia sea superior 0,05 entonces se rechaza la hipótesis alterna H1 y se acepta la hipótesis nula H0.

Interpretación:

En la tabla 44, se puede observar que el valor de p=0,002 es inferior a 0,05; por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), debido a que el uso del dinero electrónico se relaciona de manera significativa con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022. De la misma manera, en el análisis de

correlación de Spearman se obtuvo un resultado de Rho=0,769 que indica la relación positiva y alta que existe entre la variable 1 Uso del dinero electrónico y la variable 2 Inclusión financiera.

4.3.2 Contraste de la Hipótesis Específica N°1

H0: No existe relación significativa entre los sistemas de pagos y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre los sistemas de pagos y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Tabla 45

Nivel de correlación entre la dimensión 1 Sistema de pago y la variable 2 Inclusión financiera

Correlaciones

			Dimensión Sistema de Pago	Variable 2 Inclusión Financiera
Rho de Spearman	Dimensión Sistema de Pago	Coeficiente de correlación	1,000	,795
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Variable 2 Inclusión Financiera	Coeficiente de correlación	,795	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Fuente: SPSS v.25

Conclusión

De acuerdo a la tabla 45, nivel de correlación entre la dimensión 1 Sistema de pago y la variable 2 Inclusión financiera, se observa que el Rho de Spearman es 0,795 poniendo en evidencia que existe una correlación positiva alta, cuyo nivel de significancia es de p= 0,000 <

0,05; por ende, se rechazó la hipótesis nula (H0) y se aceptó la hipótesis alterna (H1), y se concluye que existe relación significativa entre los sistemas de pagos y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

4.3.3 Contraste de la hipótesis especifica N°2

H0: No existe relación significativa entre los instrumentos de pago influyen y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre los instrumentos de pago influyen y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Tabla 46

Nivel de correlación entre la dimensión 2 Instrumentos de pago y la variable 2 Inclusión financiera

Correlaciones

			Dimensión Instrumentos de Pago	Variable 2 Inclusión Financiera
Rho de Spearman	Dimensión Instrumentos de Pago	Coeficiente de correlación	1,000	,714
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	75	75
	Variable 2 Inclusión Financiera	Coeficiente de correlación	,714	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	75	75

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

Fuente: SPSS v.25

Conclusión

De la tabla 46, nivel de correlación entre la dimensión 2 Instrumentos de pago y la variable 2 Inclusión financiera, se logra observar que su Rho de Spearman es de 0,714 en donde se evidencia que existe una correlación positiva alta, con un nivel de significancia de p= 0,001 < 0,05; como resultado se rechazó la hipótesis nula (H0) y se aceptó la hipótesis alterna (H1), concluyendo que existe relación significativa entre los instrumentos de pago y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

4.3.4 Contraste de Hipótesis especifica N°3

H0: No existe relación significativa entre el soporte tecnológico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre el soporte tecnológico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Tabla 47

Nivel de correlación entre la dimensión 3 Soporte tecnológico y la variable 2 Inclusión financiera

Correlaciones

			Dimensión Soporte Tecnológico	Variable 2 Inclusión Financiera
Rho de Spearman	Dimensión Soporte Tecnológico	Coeficiente de correlación	1,000	,802
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	75	75
	Variable 2 Inclusión Financiera	Coeficiente de correlación	,802	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	75	75

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

Fuente: SPSS v.25

Conclusión

En la tabla 47, nivel de correlación entre la dimensión 3 Soporte tecnológico y la variable 2 Inclusión financiera, se muestra que el Rho de Spearman es 0,802 poniendo en evidencia que existe una correlación positiva alta, cuyo de nivel de significancia es de p = 0,004 < 0,05; por lo que se rechazó la hipótesis nula (H0) y se aceptó la hipótesis alterna (H1), concluyendo que existe relación significativa entre el soporte tecnológico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

4.4 Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general, el cual fue determinar cómo el uso del dinero electrónico se relaciona con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022. Al analizar la existencia de la posible relación entre las dos variables, este análisis evidenció un resultado de Coeficiente de Rho Spearman igual a 0.769 y un valor de significancia de 0.002, lo cual demuestra que se estaría ante una correlación positiva alta y significativa. Un resultado similar es el de Villarreal (2019), quien, en su investigación realizada en Lima, en sus resultados obtuvo un valor de Chi-Cuadrado de p=0.000 (p<0.05), por lo que determino que estadísticamente el dinero electrónico tiene un impacto significativo y positivo en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS. Luego tenemos el resultado de Proaño (2017), quien en su investigación realizada en la ciudad de Ambato-Ecuador, determinó que el dinero electrónico tiene un impacto positivo en la inclusión financiera, sustentando que la implementación del dinero electrónico en el Ecuador específicamente, se establece como un medio de inclusión a la población pobre para que puedan acceder al Servicio Financiero.

A cerca del objetivo específico 1, el cual fue precisar cómo los sistemas de pago se relacionan con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022. Al analizar la existencia de la posible relación entre la dimensión y la variable, este análisis evidenció un resultado de Coeficiente de Rho Spearman igual a 0.795 y un valor de significancia

de 0.000, lo cual demuestra que se estaría ante una correlación positiva alta y significativa. Un resultado similar es lo que obtuvieron Cavero y Cruz (2020), quienes en una investigación realizada en Lima a una empresa emisora de dinero electrónico, obtuvieron un p= 0.000, lo que determinó que los pagos virtuales influyen de manera significativa en los servicios financieros que brinda la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018, sustentando que mediante el uso del dinero electrónico se facilita el pago virtual para la adquisiciones de productos así como también realizar transferencias inmediatas, sin tener la necesidad de poder tener que desplazarse y sobre todo con menos riesgos en el aspecto de seguridad.

De acuerdo al objetivo específico 2, el cual fue determinar cómo los instrumentos de pago se relacionan con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022. Al analizar la existencia de la posible relación entre la dimensión y la variable, este análisis evidenció un resultado de Coeficiente de Rho Spearman igual a 0.714 y un valor de significancia de 0.001, lo cual demuestra que se estaría ante una correlación positiva alta y significativa. Un resultado semejante lo obtuvieron Vela y Villacorta (2020), quienes, en su investigación realizada en la ciudad de Tarapoto, determinaron a partir de sus resultados que el dinero electrónico como instrumento de pago tiene un impacto positivo sobre la inclusión financiera, argumentando que el dinero electrónico genera una nueva era en los resultados de la inclusión financiera en el Perú, debido a que mediante su uso las personas pueden realizar pagos y recibir dinero en cualquier parte del país a bajos costos y sin tener una cuenta en algún banco, que en su caso sería a través de la billetera móvil (BIM).

En cuanto al objetivo específico 3, el cual fue determinar cómo el soporte tecnológico se relaciona con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022. Al analizar la existencia de la posible relación entre la dimensión y la variable, este análisis evidenció un resultado de Coeficiente de Rho Spearman igual a 0.802 y un valor de significancia

de 0.004, lo cual demuestra que se estaría ante una correlación positiva alta y significativa. Un resultado semejante lo obtuvieron Huamán y Huamán (2019), quienes en su investigación realizada en la provincia de Cusco, obtuvieron un resultado de p=0.000, por lo que determinó que los instrumentos tecnológicos se relacionan positivamente con la inclusión financiera de las Mypes, basándose en el hecho de que los propietarios de las Mypes evidencian tener cierta tendencia de uso de los medios digítales, argumentando que este uso de dinero electrónico generan ventajas como tener un medio de pago de bajo coste y también un ahorro de tiempo, ya que las transacciones se pueden realizar desde cualquier lugar mediante el teléfono móvil

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Existe relación significativa entre el uso del dinero electrónico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Debido a que ambas variables coincidieron en su coeficiente Rho de Spearman presentando un valor de correlación del 0.769, con un nivel de significancia de p= 0,002 < 0,05; proporcionando evidencia empírica suficiente para concluir que al usar dinero electrónico es necesario tomar en cuenta a los diversos sistemas e instrumentos de pagos, con el propósito de lograr la inclusión financiera de las MYPE rubro botica brindando y garantizando un buen acceso, uso y calidad de servicio para los clientes.

- Existe relación significativa entre los sistemas de pagos y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Tanto el sistema de pago y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas tuvieron un coeficiente Rho de Spearman igual 0.795, seguido de un nivel significancia de p= 0,000 < 0,05; evidencian que están relacionados de manera significativa, debido a que el sistema de pago es el medio por el cual se conducen las transacciones electrónicas.

- Existe relación significativa entre los instrumentos de pago influyen y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022

En vista que los instrumentos de pago e inclusión financiera de las MYPE rubro boticas coincidieron en el coeficiente Rho de Spearman = 0.714 y en su nivel de significancia de p= 0,001 < 0,05; pusieron en evidencia su relación significativa ya que facilitan transferir fondos, sin hacer uso del efectivo, todo esto mediante las billeteras digitales, tarjetas de crédito, tarjetas de débito y cheques electrónicos.

- Existe relación significativa entre el soporte tecnológico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

A causa de que el soporte tecnológico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas obtuvieron un Rho de Spearman de 0,802 y un nivel de significancia de $p = 0,004 < 0,05$; pusieron en evidencia que se relacionan de manera significativa, debido a que es necesario contar con dispositivos electrónicos, buena señal de internet y telefonía para poder recibir los pagos en los establecimientos.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda que se fomente el uso de dinero electrónico en las MYPE rubro boticas, ya que al tener como finalidad generar eficiencia y eficacia en las transacciones comerciales, cierta parte de la población desconoce su uso.

Los sistemas de pagos se relacionan con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas, sin embargo, al no haber mucha fluidez en los canales de pago ocasiona ciertos atrasos, por lo que se recomienda realizar un monitoreo constante sobre los sistemas de pagos para poder controlar de manera rápida y eficaz las operaciones dentro del negocio.

Se recomienda que se capacite a los dueños de las boticas a aceptar todos los instrumentos de pago de manera que faciliten las transferencias de fondos en los establecimientos.

Al ser el soporte técnico parte fundamental para el uso de dinero electrónico, se recomienda revisar continuamente los dispositivos electrónicos, la calidad de internet y telefonía para evitar inconvenientes al momento de recibir pagos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, B. y Cárdenas, J. (2017). *Análisis del Uso de Dinero Electrónico en la Economía y su Influencia en el Sector Comercial del Ecuador.* [Tesis pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2031

Araiza, V., Araiza, A. y Medécigo, U. (2020). Cultura: un asunto de información y comunicación. Estudios sobre las Culturas Contemporáneas, Época III, *Redalyc 26,* (51), 63-82. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31662848003

Aurazo, J. y Vega, M. (2020). *¿Por qué las personas usan pagos digitales?: Evidencia a partir de microdatos de Perú*. Fondo editorial del Banco Central de Reserva del Perú

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria "BBVA Continental" (2022). *Qué tipos de tarjetas bancarias existen y en qué se diferencian.* https://www.bbva.com/es/que-tipos-de-tarjetas-bancarias-existen-y-en-que-se-diferencian/

Belisario, D. (2019). *Percepción del Dinero Electrónico como medio de pago en las Operaciones Comerciales de las Micro y Pequeñas Empresas Registradas en el REMYPE de Arequipa Metropolitana, 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8729

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial Pearson.

Cavero, C. y Cruz, G. (2020). *Dinero Electrónico como un Instrumento para la Inclusión Financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco, Lima 2018*. [Tesis pregrado, Universidad Peruanas de las Américas]. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1158

Fassio, R., Pascual, P., y Suárez, S. (2012). *Introducción a la Metodología de la Investigación aplicada al Saber Administrativo*. (2da.ed.) EC Ediciones Cooperativas.

Galán, J. y Venegas, F. (2016). Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero. *Investigación Económica, 35* (25), 93-124. https://doi.org/10.1016/j.inveco.2016.03.003

García, I. (2018). *El uso del dinero electrónico en establecimientos de los centros comerciales en el DM de Quito y su utilidad en los usuarios durante el período 2014-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad UTE, Quito]. http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/18570

Grassa, D. (2018). *Análisis del dinero electrónico como medio de pago alternativo e instrumento para la Inclusión Financiera.* [Tesis pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3264

Gualán, K. (2016). *Estudio del Uso del Dinero Electrónico y su Incidencia en las Ventas de Medicamentos en Farmacias de Estratos Populares en la Administración Zonal la Delicia del D.M.Q., Año 2015.* [Tesis de posgrado, Universidad Internacional Sek]. http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1720

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.

Huamán, M. y Huamán, R. (2019). *Dinero Electrónico como Mecanismo de Inclusión Financiera de las MYPES de la Provincia del Cusco-2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. http://hdl.handle.net/20.500.12918/3476

Lagarde, C. (2017). *Tecnología financiera: Captar los beneficios, evitar los riesgos*. [Archivo PDF] https://www.imf.org/external/spanish/np/blog/2017/061917s.pdf

López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa.* Ediciones de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Maldonado, J. (2015). *La Metodología de la Investigación.* México: Editorial Horizonte.

Martínez, H. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Cengage Learning Editores, S.A

Melgar, K. y Nolasco, M. (2017). *Consultoría hacia la Promoción del Uso del Dinero Electrónico en la población no bancarizada, como insumo para Impulsar la Inclusión Financiera en el Salvador, periodo 2017-2019.* [Tesis de maestría, Universidad de El Salvador]. http://ri.ues.edu.sv/15751/

Proaño, G. (2017). *Estudio del dinero electrónico como medio de inclusión en la Economía Popular y Solidaria. Uso y aceptabilidad en la ciudad de Ambato.* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica dl Ecuador Sede Ambato, Ecuador]. https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2122

Ramírez, D. (2021). *Dinero Digital.* Documento de Análisis. [Archivo PDF]. https://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_analisis/2021/DIEEEA34_2021_DAVRAM_Dinero.pdf

Rivera, B., y Bernal, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de "Mi Banco" en México. *Revista Perspectivas*, *7* (41), 117-144. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000100006&lng=es&tlng=es

Roa, M., y Carvallo, O. (2018). *Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: Las experiencias de América Latina y el Caribe.* Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.

Rodríguez, V. (2014). Dinero electrónico en Perú: ¿Por qué es importante en la inclusión financiera?. *Quipukamayoc* *22*(41), 175-192. https://doi.org/10.15381/quipu.v22i41.10084

Saavedra, P. (2017). *Metodología de investigación científica.* Perú: Editorial Soluciones Gráficas.

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Fondo editorial Universidad Ricardo Palma.

Santiago, D. (2020). *Incidencia del Uso de Dinero Electrónico en la Inclusión Financiera de las Familias y Empresas en la Ciudad de Huánuco, 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco]. https://hdl.handle.net/20.500.13080/5962

Vargas, A. H. (2021). La inclusión financiera en el Perú. *Gestión En El Tercer Milenio, 24*(47), 129–136. https://doi.org/10.15381/gtm.v24i47.20591

Vela, C. y Villacorta, H. (2020). *Nivel de conocimiento del dinero electrónico de los estudiantes de economía de la UNSM-T y su relación con la inclusión financiera, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martin]. http://hdl.handle.net/11458/4057

Villarreal, N. (2019). *Dinero electrónico y su incidencia en la inclusión financiera en las empresas supervisadas por la SBS, Lima – 2019.* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/68708

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

<table>
<tr><th colspan="5">EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPE RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022.</th></tr>
<tr><th>PROBLEMAS</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLES</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr><td>PROBLEMA GENERAL</td><td>OBJETIVO GENERAL</td><td>HIPÓTESIS GENERAL</td><td>VARIABLE 1</td><td>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada (Fassio, Pascual y Suarez, 2012, p.89)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">¿De qué manera el uso del dinero electrónico se relaciona con la inclusión financiera de las MYPE rubro botica del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022?</td><td rowspan="2">Determinar cómo se relaciona el uso del dinero electrónico con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.</td><td rowspan="2">Existe relación significativa entre el uso del dinero electrónico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.</td><td rowspan="4">USO DEL DINERO ELECTRÓNICO</td><td>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional (Maldonado, 2015, p.10)</td></tr>
<tr><td>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Hipotético-deductivo (Saavedra, 2017, p.66)</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1</td><td rowspan="2">DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.116)</td></tr>
<tr><td>¿De qué manera los sistemas de pago se relacionan con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022?</td><td>Precisar cómo los sistemas de pago se relacionan con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.</td><td>Existe relación significativa entre los sistemas de pagos y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2</td><td>VARIABLE 2</td><td>POBLACIÓN Y MUESTRA</td></tr>
<tr><td>¿De qué manera los instrumentos de pago se relacionan con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022?</td><td>Determinar cómo los instrumentos de pago se relacionan con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.</td><td>Existe relación significativa entre los instrumentos de pago influyen y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022</td><td rowspan="4">INCLUSIÓN FINANCIERA</td><td rowspan="2">Población: Se tomó en cuenta a los 75 propietarios de las MYPE del rubro boticas ubicadas en el distrito de Yarinacocha.
Muestra: Los 75 propietarios de las MYPE del rubro boticas ubicadas en el distrito de Yarinacocha</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3</td></tr>
<tr><td>¿De qué manera el soporte tecnológico se relaciona con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022?</td><td>Determinar cómo el soporte tecnológico se relaciona con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.</td><td>Existe relación significativa entre el soporte tecnológico y la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, Pucallpa, año 2022.</td><td>TÉCNICA: Encuesta</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td>INSTRUMENTO: Cuestionario</td></tr>
</table>

Anexo N° 2: Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable1	“El dinero electrónico es un valor o medio de pago que se almacena en un soporte electrónico. Así, por medio de este sistema es posible hacer transacciones sin que necesariamente intervenga un banco u otra entidad financiera” (Roldan, 2017).	El dinero electrónico es una herramienta financiera que nos permite realizar operaciones por un dispositivo electrónico desde cualquier parte del mundo.	**Sistemas de pago**	Dinero en línea	Items 1 y 2
USO DEL DINERO ELECTRÓNICO				Transferencias bancarias	Items 3 y 4
			Instrumentos de pago	Billeteras digitales	Items 5 y 6
				Tarjetas de crédito	Items 7 y 8
				Tarjetas de débito	Items 9 y 10
				Cheques electrónicos	Items 11 y 12
			Soporte tecnológico	Dispositivo electrónico	Items 13 y 14
				Señal de internet	Items 15 y 16
				Señal de telefonía	Items 17 y 18
Variable2	"La inclusión financiera es un factor clave en el desarrollo económico de una nación desde un punto de vista de acceso (oferta), uso (demanda) y calidad de los servicios financieros" (Vargas, 2021)	"La inclusión financiera es el proceso por el cual se maximiza el acceso y el uso de los servicios financieros formales a la vez que se minimizan las barreras involuntarias percibidas por aquellos individuos que no participan en el sistema financiero formal" (Cámara y Tuesta, 2014).	**Acceso**	Capacidad de acceso	Items 19 y 20
INCLUSIÓN FINANCIERA				Plataformas de acceso	Items 21 y 22
				Acceso económico	Items 23 y 24
			Uso	Cultura de información	Items 25 y 26
				Educación financiera	Items 27 y 28
				Infraestructura financiera	Items 29 y 30
			Calidad	Garantías de recursos	Items 31 y 32
				Protección de datos	Items 33 y 34
				Contratos	Items 35 y 36

Anexo N°3: Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE USO DEL DINERO ELECTRONICO

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda según su apreciación, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Uso del Dinero Electrónico

EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPE RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022.

Fecha:		Encuestador:		N°	

Objetivo.- Determinar cómo el uso del dinero electrónico se relaciona con la inclusión financiera de las MYPES rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Nota.- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

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

PREGUNTAS ESPECIFICAS					
INDICADOR: DINERO EN LINEA					
P1. ¿Considera que usted tiene un conocimiento adecuado sobre el uso del dinero en línea?	1	2	3	4	5
P2. ¿Considera que el dinero en línea agiliza el pago de sus deudas?	1	2	3	4	5
INDICADOR: TRANSFERENCIAS BANCARIAS					
P3. ¿Considera que las transferencias bancarias son efectivas para su negocio?	1	2	3	4	5
P4. ¿Considera que la transferencia bancaria agiliza la interacción financiera?	1	2	3	4	5
INDICADOR: BILLETERAS DIGITALES					
P5. ¿Considera que las billeteras digitales son confiables?	1	2	3	4	5
P6. ¿Usted realiza un uso frecuente de las billeteras digitales?	1	2	3	4	5
INDICADOR: TARJETAS DE CRÉDITO					
P7. ¿Considera que los intereses originados por el uso de la tarjeta equivalen al crédito con el que dispone?	1	2	3	4	5
P8. ¿Usted cree que es muy costoso mantener una tarjeta de crédito?	1	2	3	4	5
INDICADOR: TARJETAS DE DÉBITO					
P9. ¿Utiliza usted frecuentemente las tarjetas de débito como un medio de pago?	1	2	3	4	5

P10. ¿Considera que retirar dinero de una tarjeta de débito es más factible que retirar de una tarjeta de crédito?	1	2	3	4	5
INDICADOR: CHEQUES ELECTRÓNICOS					
P11. ¿Considera que los cheques electrónicos facilitan la adquisición de préstamos?	1	2	3	4	5
P12. ¿Usted cree que los cheques electrónicos agilizan la interacción financiera con sus clientes?	1	2	3	4	5
INDICADOR: DISPOSITIVO ELECTRÓNICO					
P13. ¿Se siente seguro (a) utilizando dinero electrónico a través del celular?	1	2	3	4	5
P14. ¿Considera que los equipos tecnológicos son indispensables para el uso de servicios financieros?	1	2	3	4	5
INDICADOR: SEÑAL DE INTERNET					
P15. ¿Usted cuenta con una buena señal de internet?	1	2	3	4	5
P16. ¿Considera que la señal de internet son un factor importante dentro del uso del dinero electrónico?	1	2	3	4	5
INDICADOR: SEÑAL DE TELEFONÍA					
P17. ¿Usted considera que la cobertura móvil es un factor importante para el uso del dinero electrónico?	1	2	3	4	5
P18. ¿Considera la señal de telefonía son un canal de interacción efectiva con sus clientes?	1	2	3	4	5

Muchas gracias

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE INCLUSION FINANCIERA

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda según su apreciación, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: Inclusión Financiera

EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES RUBRO BOTICA DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022.

Fecha: | Encuestador: | N°

Objetivo.- Determinar cómo el uso del dinero electrónico se relaciona con la inclusión financiera de las MYPE rubro boticas del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Nota.- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

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

PREGUNTAS ESPECIFICAS					
INDICADOR: CAPACIDAD DE ACCESO					
P19. ¿Considera usted que el acceso a los servicios financieros es complicado?	1	2	3	4	5
P20. ¿Considera que una inclusión financiera generara un acceso a servicios financieros de calidad?	1	2	3	4	5
INDICADOR: PLATAFORMA DE ACCESO					
P21. ¿Considera que la existencia de las plataformas digitales facilita el uso del dinero electrónico?	1	2	3	4	5
P22. ¿Considera que las plataformas digitales con sus constantes actualizaciones mejoran el acceso al dinero electrónico frente a la inclusión financieras?	1	2	3	4	5
INDICADOR: ACCESO ECONÓMICO					
P23. ¿Es complicado para usted acceder a créditos financieros?	1	2	3	4	5
P24. ¿Considera usted que se le complica poder acceder a cuentas de depósito?	1	2	3	4	5
INDICADOR: CULTURA DE INFORMACIÓN					
P25. ¿Considera usted que la información financiera contribuye al aumento de la inclusión financiera?	1	2	3	4	5
P26.¿Considera que usted dispone de una cultura de información adecuada sobre el uso de servicios financieros ?	1	2	3	4	5
INDICADOR: EDUCACIÓN FINANCIERA					
P27. ¿Considera usted que es importante contar con conocimientos financieros para acceder a servicios financieros?	1	2	3	4	5
P28. ¿Considera que una buena educación financiera fomenta la inclusión financiera de las MYPES?	1	2	3	4	5

INDICADOR: INFRAESTRUCTURA FINANCIERA					
P29. ¿Considera que la infraestructura financiera eficiente contribuye al aumento del uso de los servicios financieros?	1	2	3	4	5
P30. ¿Considera que el aprovechamiento de la estructura tecnológica contribuye al aumento de la inclusión financiera?	1	2	3	4	5
INDICADOR: GARANTIAS DE RECURSOS					
P31. ¿Usted cuenta con garantías de recursos por parte de la entidad que le brinda financiamiento?	1	2	3	4	5
P32. ¿Considera que las garantías de recursos son importantes dentro del proceso de inclusión financiera?	1	2	3	4	5
INDICADOR: PROTECCIÓN DE DATOS					
P33. ¿Considera que la entidad que le brinda financiamiento mantiene seguro sus datos personales?	1	2	3	4	5
P34. ¿Usted considera que la protección de datos es un factor importante dentro de la inclusión financiera?	1	2	3	4	5
INDICADOR: CONTRATOS					
P35. ¿Considera que los contratos que normalmente se ofrecen para obtener un crédito son beneficiosos para las MYPES?	1	2	3	4	5
P36. ¿Considera que la inclusión financiera genera que los intereses que se estipulan en los contratos de financiamiento sean más flexibles?	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo N°4 Validación del Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del experto : Dr. Navarro Janampa, Félix

Cargo e Institución donde labora : Universidad Nacional de Ucayali

Nombre del instrumento : Cuestionario para medir las variables **Uso del dinero electrónico** e **Inclusión financiera**

Autores del instrumento : Macedo Mozombite Malluri y Gongora Babilonia, Nataly Solange

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	✓		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	✓		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	✓		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	✓		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	✓		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	✓		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	✓		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	✓		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		✓	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		✓	

Aportes y/o sugerencias:

.....

.....

.....

Firma

DNI 00109352

Fecha: 24/03/2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del experto : Mg. Pardo Hidalgo, Clemente

Cargo e Institución donde labora : FCEAyC – Universidad Nacional de Ucayali

Nombre del instrumento : Cuestionario para medir las variables **Uso del dinero electrónico** e **Inclusión financiera**

Autores del instrumento : Macedo Mozombite Malluri y Gongora Babilonia, Nataly Solange

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias: Difundir su investigación

Firma

Fecha: 22/03/2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del experto : Mg. Panduro Rocha, Gustavo Nilo

Cargo e Institución donde labora : Universidad Nacional de Ucayali

Nombre del instrumento : Cuestionario para medir las variables **Uso del dinero electrónico** e **Inclusión financiera**

Autores del instrumento : Macedo Mozombite Malluri y Gongora Babilonia, Nataly Solange

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias: Ampliar la muestra de estudio

Firma

Fecha: 23/03/2022