



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**EL IMPULSO DE LA BILLETERA DIGITAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN Y SU  
REPERCUSIÓN EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA DEL PERÚ**

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración

**Autor:**

Quevedo Juárez, Carlos Alberto

**Asesor:**

Blanco Huamán, Gerardo  
(ORCID: 0000-0001-7235-5431)

**Jurado:**

Pajuelo Camones, Carlos  
Quispe Alvarado, Nilda Graciela  
Rodas Camacho, Lilia

**Lima - Perú**

**2023**

## Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:

[1A\\_QUEVEDO\\_JUARES\\_CARLOS\\_ALBERTO\\_MAESTRÍA\\_2022.doc](#)

Fecha del Análisis:

14/09/2022

Analizado por:

Astete Llerena, Johnny Tomas

Correo del analista:

jastete@unfv.edu.pe

Porcentaje:

06 %

Título:

EL IMPULSO DE LA BILLETERA DIGITAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN Y SU REPERCUSIÓN EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA DEL PERÚ

Enlace:

<https://secure.arkund.com/old/view/137430294-256158-698125#DcYxDgIxDEXBu6R+QrF/4jhcBVGgFaAt2GZLxN1JM5pv+ZzleqsYtlg6JqXHqTsYIINHk+44SvCG97xwAee+ESolkOO1hvqKNBAiSaNTjBI5p1y7u9jf+3b49ie5VovtWdLaUaEp1l6/P4=>



DRA. MIRIAM LILIANA FLORES CORONADO  
JEFA DE GRADOS Y GESTIÓN DEL EGRESADO



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**EL IMPULSO DE LA BILLETERA DIGITAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN Y SU  
REPERCUSIÓN EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA DEL PERÚ**

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración**

**Autor:**

**Quevedo Juárez, Carlos Alberto**

**Asesor:**

**Blanco Huamán, Gerardo**

**Orcid. 0000-0001-7235-5431**

**Jurado:**

**Pajuelo Camones, Carlos**

**Quispe Alvarado, Nilda Graciela**

**Rodas Camacho, Lilia**

**Lima -Perú**

**2024**

## INDICE

<b>Indice de tablas</b>	<b>iv</b>
<b>Indice de figuras</b>	<b>v</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Descripción del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Formulación del problema</b>	<b>7</b>
- Problema principal	7
- Problema secundarias	7
<b>1.4. Antecedentes</b>	<b>8</b>
Antecedentes de la investigación	8
<b>1.5. Justificación de la investigación</b>	<b>12</b>
<b>1.6. Limitaciones de la Investigación</b>	<b>13</b>
<b>1.7. Objetivos</b>	<b>14</b>
-Objetivo general	14
-Objetivos específicos	14
<b>1.8. Hipótesis</b>	<b>14</b>
-Hipótesis general	14
-Hipótesis específicas	14
<b>II. Marco teórico</b>	<b>15</b>
<b>2.1. Marco Conceptual</b>	<b>15</b>
2.1.1. Dinero electrónico	15
2.1.2. Características y beneficios del Dinero Electrónico	17

2.1.3. Seguridad del Dinero Electrónico	17
2.1.4. El Dinero Electrónico y la inclusión social y financiera	18
2.1.5. El Dinero Electrónico en el Perú	19
2.1.6. Billetera móvil	20
2.1.7. Billeteras móviles en Perú	21
2.1.8. Importancia de la inclusión financiera	24
<b>III. MÉTODO</b>	<b>26</b>
<b>3.1. Tipo de investigación</b>	<b>26</b>
<b>3.2. Población y muestra</b>	<b>27</b>
3.2.1. Población	27
3.2.2. Muestra	27
<b>3.3. Operacionalización de Variables</b>	<b>29</b>
<b>3.4. Instrumentos</b>	<b>29</b>
<b>3.5. Procedimientos</b>	<b>30</b>
<b>3.6. Análisis de datos</b>	<b>30</b>
<b>IV. Resultados</b>	<b>31</b>
<b>V. Discusión de resultados</b>	<b>46</b>
<b>VI. Conclusiones</b>	<b>47</b>
<b>VII. Recomendaciones</b>	<b>49</b>
<b>VIII. Referencias</b>	<b>50</b>
<b>IX. Anexos</b>	<b>54</b>
<b>Anexo A. Matriz de consistencia</b>	<b>54</b>
<b>Anexo B. validación de instrumentos</b>	<b>55</b>
<b>Anexo C. Confiabilidad de instrumentos</b>	<b>56</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 La Inclusión Financiera en Perú: .....	31
Tabla 2 Frecuencia. Género .....	32
Tabla 3 Edad .....	33
Tabla 4 Nivel de educación formal.....	33
Tabla 5 Sus compras las realiza generalmente en locales que están.....	35
Tabla 6 Su nivel de ingresos (mensual) .....	36
Tabla 7 frecuencia de su perfil socioeconómico.....	37
Tabla 8 Conoce Ud. lo que es el dinero electrónico .....	37
Tabla 9 Está habilitado Ud. para realizar sus transacciones empleando el dinero electrónico	39
Tabla 10 Considera usted implementarlo en un futuro cercano .....	40
Tabla 11 Considera necesario informarse al respecto.....	41
Tabla 12 Conoce Ud. acerca del “Proyecto de ley orgánica para el equilibrio de finanzas públicas”, que propone la devolución parcial del IVA si se usa el dinero electrónico en las transacciones comerciales .....	42
Tabla 13 Conoce Ud. que este tipo de medida afectará sus hábitos de consumo y lo impulsará a emplear más el dinero electrónico como medio de pago .....	43
Tabla 14 Cree usted que será más fácil de emplear el dinero electrónico como medio de pago .....	44
Tabla 15 Está Ud. de acuerdo con mantener este tipo de medidas, y así fortalecer el uso del dinero electrónico en la modalidad de billetera móvil.....	44

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 La Inclusión Financiera en Perú .....	31
Figura 2 Género .....	32
Figura 3 Edad.....	33
Figura 4 Estudios .....	34
Figura 5 Lugar usual de compras.....	35
Figura 6 Pastel. Ingresos .....	36
Figura 7 Pastel. Perfil socioeconómico.....	37
Figura 8 Conoce que el dinero electrónico .....	38
Figura 9 Está habilitada usted para realizar sus transacciones empleando el dinero electrónico .....	39
Figura 10 Considera usted implementarlo en un futuro cercano .....	40
Figura 11 Considera necesario informarse al respecto .....	41
Figura 12 Conoce Ud. acerca del “Proyecto de ley orgánica para el equilibrio de finanzas públicas”, que propone la devolución parcial del IVA si se usa el dinero electrónico en las transacciones comerciales .....	42
Figura 13 Cree usted que este tipo de medida afectará sus hábitos de consumo y lo impulsará a emplear más el dinero electrónico como medio de pago.....	43
Figura 14 Cree usted que será más fácil de emplear el dinero electrónico como medio de pago .....	44
Figura 15 Está Ud. de acuerdo con mantener este tipo de medidas, y así fortalecer el uso del dinero electrónico en la modalidad de billetera móvil .....	45

## RESUMEN

Su **objetivo:** Analizar la manera más eficiente de implementar la billetera móvil en el Banco de la Nación a fin de fomentar la inclusión financiera, para el **método:** fue de tipo explorativo ya que tiene como propósito de examinar algo novedoso como es la billetera móvil, la cuenta con un enfoque cualitativo y cuantativo conocida como mixta asimismo su diseño es no experimental y de corte transversal, cuenta con población a los comerciantes y consumidores del distrito de Ventanilla, para la muestra se hizo encuestas a 165 personas.

**Resultados:** El Banco de la Nación, considerando sus estrategias generales, viene impulsando diferentes acciones interinstitucionales para utilizar diferentes canales y/o productos, entre ellas billeteras móviles, a fin de incentivar su uso principalmente a las poblaciones más vulnerables, no bancarizadas. Impulsar la billetera móvil, aprovechando la actual infraestructura tecnológica del Perú y específicamente del Banco de la Nación, a través de los programas sociales, podría tener un impacto rápido en las poblaciones más vulnerables. Podemos deducir que hay una posibilidad real de que esto suceda. Para sustentar dicha afirmación se realizaron encuestas.

**Palabras claves:** Contexto financiero, impulsar la billetera móvil.

## ABSTRACT

Its objective: Analyze the most efficient way to implement the mobile wallet in the Banco de la Nación in order to promote financial inclusion, for the method: it was exploratory since its purpose is to examine something new such as the mobile wallet, It has a qualitative and quantitative approach known as mixed. Its design is non-experimental and cross-sectional, it has a population of merchants and consumers from the Ventanilla district, for the sample, surveys were carried out on 165 people. Results: The Banco de la Nación, considering its general strategies, has been promoting different inter-institutional actions to use different channels and/or products, including mobile wallets, in order to encourage their use mainly among the most vulnerable, unbanked populations. Promoting the mobile wallet, taking advantage of the current technological infrastructure of Peru and specifically of the Banco de la Nación, through social programs, could have a rapid impact on the most vulnerable populations. We can deduce that there is a real possibility of this happening. To support this statement, surveys were carried out.

***Keywords:*** Financial context, boosting the mobile wallet

## I. INTRODUCCIÓN

El Banco de la Nación es una entidad estatal con poderes públicos que forma parte del sector económico y financiero y fue fundado por la Ley N° 16000 del 27 de enero de 1966 y se rige por sus estatutos aprobados por Decreto Legislativo N° 1031 y estaba bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

El Banco de la Nación tiene como misión ofrecer productos y servicios financieros a través de una variedad de canales de atención mientras busca la innovación para acelerar el proceso de inclusión financiera en nuestro país.

El Banco Mundial considera que la inclusión financiera es un elemento esencial para reducir la pobreza extrema y promover la abundancia compartida. Una cuenta bancaria es el primer paso hacia más transacciones financieras, donde las personas pueden invertir, ahorrar, enviar dinero y recibir pagos. Por lo tanto, el acceso a las cuentas bancarias de ciudadanos de todo el mundo sigue siendo un criterio importante para el Grupo del Banco Mundial.

En Baden-Baden, Alemania, los días 17 y 18 de marzo de 2017, los Ministros de Finanzas y Gobernadores de los Bancos Centrales del G20 se reunieron y se comprometieron a fomentar la inclusión financiera en todo el mundo, apoyando y reconociendo el trabajo de la Alianza Global para la Inclusión Financiera.

Más de 55 países se han comprometido a fomentar la inclusión financiera desde 2010, y más de 60 países han implementado una estrategia nacional.

Solo el 29% de los adultos mayores de 15 años en Perú poseen una cuenta bancaria, lo que constituye el indicador más bajo de la región en comparación con países como Brasil, Costa Rica, Chile, Argentina, Uruguay y Colombia, según el Estudio País. Diagnóstico Construyendo sobre bases sólidas: un camino hacia un mayor desarrollo de los pagos gubernamentales a nivel subnacional en el Perú, publicado en octubre de 2016. Asimismo, las

bajas tasas de inclusión financiera en el Perú están determinadas principalmente por cuatro causas: (a). La falta de competencia en el sector bancario causa costos elevados a la introducción de servicios financieros digitales del modo que tarjetas de crédito y débito. (b) La penetración de pagos de infraestructura es baja, en particular los terminales PDV. En Perú, hay solo 395 terminales PDV por cada 100.000 habitantes, mientras que, en Brasil hay 1.471 terminales PDV por cada 100.000 habitantes. (c) Una cultura que valora el dinero. (d) Una educación financiera deficiente.

Por consiguiente, la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) indica un aumento en la inclusión financiera y el uso de abonos digitales entre 2015 y 2019, se puede analizar a ponderar el aumento en la entrada de las personas a cuentas y con pago tarjetas, la proporción de clientes del Banco que emplean abonos digitales no aumentó notablemente durante la etapa de estudio.

### **1.1. Planteamiento del problema**

Las TIC, especialmente los dispositivos celulares, se han convertido en herramientas para el desarrollo y el crecimiento de las comunidades en los últimos años, influenciando positivamente para la comunicación entre las personas y consecuentemente crear una extensa red de información que se convierte en saber e intelecto a través de procedimientos y se logra sacar provecho individual y colectivo de las personas. Las herramientas mencionadas han influenciado en la transformación de las preferencias, hábitos y rutinas de las personas, particularmente los clientes, que han optado por comprar o adquirir servicios a través de correlaciones digitales, en los cuales se encuentran los servicios financieros para que estos sean asequibles a las personas en cualquier lugar y momento.

Las entidades financieras buscan satisfacer las necesidades de sus clientes ofreciendo productos y servicios financieros. No obstante, los clientes siempre desean tener una excelente experiencia al momento de ser atendido de buena forma, sin embargo, en algunas

circunstancias no se logra cubrir sus expectativas, generando una pésima percepción respecto al servicio que se les brinda, entre los cuales podemos mencionar el tiempo prolongado de atención para requerir información o para solucionar un problema, apertura de cuentas, el tiempo de espera en las colas para realizar retiros, depósitos o pagos de servicios. Estos eventos negativos, se convierten en malas experiencias para el ciudadano, no contando con procedimientos de evaluación y retroalimentación (feedback) de procesos con el propósito de reconocer los errores y llevar a cabo el plan de acción de identificación de oportunidades de mejora e implementación de mejora continua.

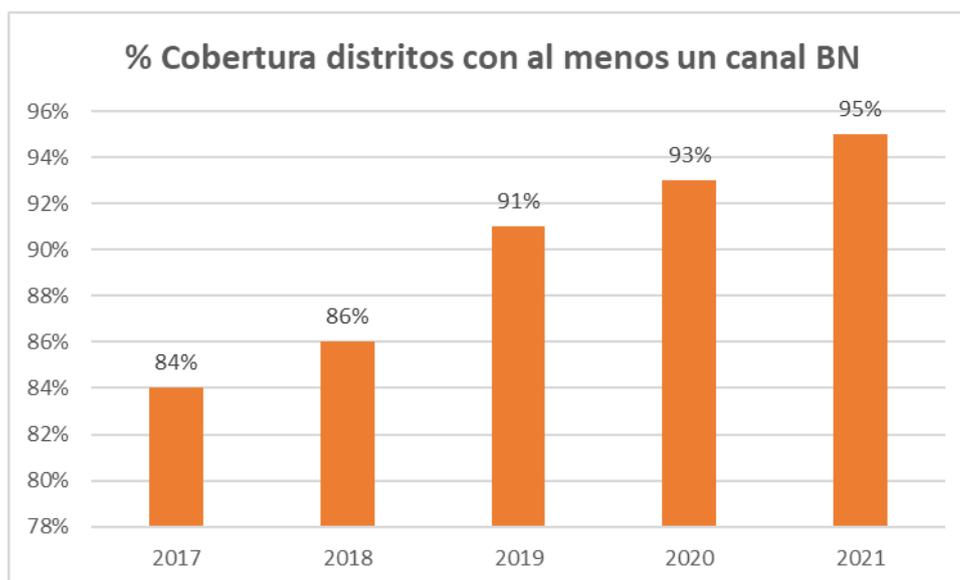
Los celulares o teléfonos móviles se han convertido en la mayor transformación y con el efecto más veloz de la historia, desde el 2014 ha tenido un crecimiento del 80% en el mundo (Statista, 2018). En base a este supuesto, hace un poco más de una década se proyectó que los equipos móviles de pago evolucionarían y se adelantarían a la misma rapidez, sustituyendo por completo el efectivo (Magnier-Watanabe, 2014). Sin embargo, su adopción aún está en la etapa inicial de crecimiento en los países desarrollados; -como, por ejemplo, en Estados Unidos tan sólo el 15% de la población ha podido utilizar los pagos móviles en los diferentes puntos de ventas, pese a ser una potencia a nivel mundial y que cuenta con la mayor población que utiliza el Smartphone y a nivel mundial el de mayor cantidad de transacciones electrónicas (Repace y Roy, 2018).

## **1.2. Descripción del problema**

La tarea del Estado peruano es llegar con servicios y productos financieros a los distritos más lejanos del país, utilizando principalmente al Banco de la Nación como socio estratégico para la inclusión financiera en el Perú.

La cobertura de conectividad, es una de las principales barreras para que el Banco de la Nación llegue con sus servicios y productos financieros, es así que al año 2021, el Banco de la Nación llegaba al 95% por de los distritos del Perú, principalmente con la instalación de

## Agentes Corresponsales.



Fuente: Banco de la Nación

La dificultad para el uso de los medios de pago se debe considerar tanto a los consumidores como a los comerciantes. Para describir esta situación es perfecta la analogía del huevo y la gallina; es elemental que deba existir una demanda para que los comerciantes adopten el sistema, no obstante, para que el consumidor se adapte, es importante que los establecimientos cuenten con el sistema, por lo tanto, sobresale la pregunta ¿quién debe actuar primero, el comerciante o el consumidor? (Contini, et al. 2011). Para lograrlo se debe contar con una visión integral e impulsar ambos lados al mismo tiempo, esta labor tendrá que ser estimulada por todas las organizaciones que son parte del ecosistema, que incluyen bancos, compañías de telecomunicaciones, empresas de tarjetas de débito y crédito como Visa y Mastercard, empresas emergentes e incluso el gobierno.

Estas modificaciones generarán beneficios para todas las organizaciones involucradas, estos beneficios van desde la fidelización y realización hasta la formalización de la empresa, así como la precaución de evasión de los impuestos. La proposición de valor expuesta debe ser diversificada, a causa de que las motivaciones de los consumidores y comerciantes son

diferentes. Por ejemplo, es importante para los comerciantes conseguir nuevos clientes, que las comisiones le permitan ahorrar, que la atención sea rápida y el crecimiento del negocio (Zhou, 2013).

El volumen de pagos digitales de la India ha crecido a una tasa anual promedio de alrededor del 50% en los últimos cinco años. Aunque ya se encuentra entre las tasas de crecimiento más altas del mundo, la expansión sigue siendo acelerada (alrededor del 160% anual) para la Interfaz de Pagos Unificados (UPI), el sistema único de la India que funciona en tiempo real en teléfonos móviles. En junio, el volumen de transacciones se duplicó con creces hasta los 5.860 millones en comparación con el mismo mes del año anterior, mientras que el número de bancos participantes aumentó un 44 % hasta 330, citado por Jeff Kearns y Ashlin Mathew (septiembre de 2022).

Empresas y principalmente pequeños comercios de los lugares más alejados del Perú, realizan sus transacciones de venta en forma manual, lo que ocasiona atraso y demora en el procedimiento, errores en el llenado de los comprobantes, dilatación en la atención, ausencia de controles eficientes y adecuados de los productos lo que genera mucha más lentitud en la entrega de los mismos y lo peor la desconfianza generada en el cliente de los procedimientos de ventas. Es ínfimo los comercios de aquellas zonas, que cuentan con medios de pagos electrónicos o digitales, generalmente por medio de las tarjetas de débito y crédito, a causa de los altos costos operativos y también porque es indispensables que las ventas tengan un volumen considerable y frecuente, hecho que normalmente no se hace en muchas empresas, también se debe tener en cuenta la tarifa que se paga por usar tarjetas de crédito y débito como Visa y Mastercard. No obstante, ante esto nace la idea del dinero electrónico, que se presenta como una extraordinaria oportunidad, debido a que permitirá realizar los pagos y las transferencias de forma veloz, simple y segura sin recurrir al uso del dinero físico, debido a que simplemente tener un dispositivo móvil o celular sin considerar la amplia gama de este; y

de esta manera se podrá incorporar a los ciudadanos que no se encuentran bancarizados.

Las personas podrán realizar una serie de transacciones con dinero electrónico sin necesidad de estar presentes. Esta cantidad de dinero se guarda en un soporte electrónico, el que cuenta con diferentes modalidades, como los chips de los móviles, correo electrónico, tarjetas prepago y otros más. Belisario (2019) sostiene que en el Perú se plantea que las transacciones electrónicas se realicen a través de los móviles o celulares, en vista que el 61% de la población tanto urbana como rural ya utilizan estos equipos. Del mismo modo, el incremento de estos equipos ha generado que las empresas que cuentan con la licencia de las bandas de comunicación, estén en consecuente mejora la función con el propósito de optimizar su liderazgo y colocación en el mercado.

Perú viene enfrentado a lo largo de mucho tiempo una estructura bancaria convencional. Si bien cada año hay un crecimiento muy significativo, se puede observar que el uso de servicios electrónicos como el dinero electrónico no se ha agregado ni integrado a los hábitos de la población. Esta es la principal oferta de instituciones financieras del país. En 2015, la banca móvil y la banca por internet experimentaron un aumento del 69.40% en comparación con el monto autorizado, según la Asociación Bancaria del Perú mencionada por Gonzales (2017), además figuraron el 7.36% del total de transacciones monetarias realizadas en 2015. En este contexto, La banca móvil e Internet no pudo recibir la aprobación necesaria debido a diferentes aspectos socioculturales como la brecha digital que existe entre las personas mayores, quienes por un lado son más reacias a la inclusión digital y por otro lado la cultura de ciertos clientes que Creemos en ello, estamos acostumbrados a la banca tradicional y rechazamos los cambios drásticos.

En Perú, solo el 29% de los adultos tienen una cuenta bancaria, lo que constituye el indicador más bajo de la región en comparación con países como Brasil, Costa Rica, Chile, Argentina, Uruguay y Colombia, según el Estudio País. Diagnóstico”: Construyendo sobre

bases sólidas: un camino hacia un mayor desarrollo de los pagos gubernamentales a nivel subnacional en el Perú”, difundido en octubre de 2016. Asimismo, las bajas tasas de inclusión financiera en el Perú están determinadas por cuatro factores: (a). Competencia deficiente en el sector bancario, lo que genera costos parcialmente altos para introducir servicios financieros digitales. (b) Baja de pagos de infraestructura, especialmente terminales PDV. (c) Una cultura del efectivo. (d) Baja educación financiera. Por otro lado, la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), que analiza el desarrollo de los indicadores de inclusión financiera y el uso de pagos digitales entre 2015 y 2019, muestra que la proporción de clientes bancarios que utilizan abonos digitales no aumentó significativamente durante la fase de estudio, a pesar del aumento en el acceso a cuentas y pagos con tarjeta.

### **1.3. Formulación del problema**

#### ***- Problema principal***

¿Cuál es la manera más eficiente de implementar la billetera móvil en el Banco de la Nación a fin de fomentar la inclusión financiera?

#### ***-Problema secundarias***

¿Cuáles son las características más relevantes por los cuales los usuarios esperarían de beneficio en caso de decidir usar la billetera móvil?

¿Cuáles son las principales razones que incentivarán la utilización de la billetera móvil en los potenciales usuarios?

¿Cuál el nivel de conocimiento de los potenciales usuarios de la billetera móvil con relación a sus servicios bancarizados?

## 1.4. Antecedentes

### *Antecedentes de la investigación*

Plaza (2018) en su estudio titulado “*Análisis del sistema de billetera móvil como alternativa al sector no bancarizado de Guayaquil, 2016*”. Concluyó que existe un sistema de pagos llamado "billetera móvil" en el sistema financiero del país. Las tecnologías de la información digital e Internet han facilitado el movimiento de dinero a través de un nuevo canal de negociación, el cual se conoce como billetera electrónica (e-wallet). En América Latina, se utiliza este nuevo formato. De esta manera, se sugiere accionar una cuenta de dinero electrónico en las instituciones del sistema financiero, donde se intercambia dinero electrónico en la moneda del país correspondiente y el saldo de la cuenta se muestra en los móviles del titular de la cuenta. Puede utilizar el crédito de recarga para pagar bienes y servicios como un pago en efectivo. Una vez agotado el crédito se podrá recargar por tiempo ilimitado repitiendo el proceso. Se ha observado el marco legal correspondiente, su reglamentación y estándares para la operación de este sistema de pagos, así como las instituciones relacionadas, como la Superintendencia de Bancos y Seguros, que supervisan y controlan las entidades responsables del control financiero. En términos privados, se establece que el Banco Central de Ecuador es responsable de abrir cuentas y establecer dólares electrónicos. Las instituciones financieras públicas solo están sujetas a esta Ley en lo que respecta a la solvencia y prudencia financiera, y están sujetas al control y supervisión de la Autoridad Supervisora de Banca y Seguros en el marco legal aplicable a estas instituciones en cuanto a su naturaleza y funcionamiento.

Aguirre y Gamboa (2016) Tesis”. La investigación examina las amenazas y la seguridad que podría presentar la billetera móvil BIM, utilizada en Perú. El objetivo del estudio fue conocer los orígenes de la billetera móvil en otros países y su evolución tecnológica y de seguridad, para poder llevar a cabo un análisis más objetivo sobre la billetera

móvil en Perú. Es importante comprender los fundamentos de la arquitectura BIM, el progreso de las afiliaciones y el proceso de transacción, así como las tecnologías que han sido utilizadas en casos exitosos de implementación de billetera móvil como en Filipinas y Kenia. El método utilizado en este trabajo se centra en la investigación científica utilizando como parte del mismo el enfoque cualitativo y el método inductivo. Se incorporarán las evidencias y resultados que en última instancia permitirán formular las hipótesis y conclusiones de esta investigación. Según este resumen, la tecnología USSD utilizada por el BIM en Perú no está regulada, lo que aumenta las posibilidades de interceptación, interrupción y falsificación cuando se ejecuta automáticamente en un sistema operativo Android. Además, hubo fallas en el proceso de ingresar la contraseña para verificar una operación, lo que demostró que el usuario no conocía las medidas de seguridad.

Llaxacondor (2018) en la tesis. Se efectuó un análisis en tres niveles. En primer lugar, analizamos en qué medida las particularidades sociodemográficas de los “Bimer” y sus empresas están relacionadas con la introducción de la billetera. En 2do lugar, las sensaciones que los “Bimers” tienen sobre el producto y cómo éstas se vinculan con el nivel de transacción. Al final, analizamos si el diseño y la gestión de canales facilitan o no la adopción de BIM. La estrategia utilizada fue mixta y la implementación fue secuencial. Inicialmente se llevó a cabo un trabajo de documentación que incluyó la revisión de fuentes secundarias, principalmente los documentos proporcionados por la empresa que supervisa y lleva a cabo el proceso BIM. Posteriormente, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con los ejecutivos de BIM, el equipo de consultores de gestión que visitaban los "Bimers" y los propios "Bimers". Finalmente, se realizaron encuestas a una muestra de "bímeros", que luego se procesaron utilizando software estadístico. Los hallazgos más importantes fueron que la adopción de BIM está estrechamente relacionada con las características comerciales. Las entidades que tienen más clientes debido a su industria, ubicación o porque son

representantes de una institución financiera se benefician especialmente de la introducción. Los hallazgos más importantes fueron que la adopción de BIM está estrechamente relacionada con las características comerciales. Las entidades que tienen más clientes debido a su industria, ubicación o porque son representantes de una institución financiera se benefician especialmente de la introducción. Por otro lado, no se encontró una conexión relevante entre la percepción de que BIM es “bimer” y su uso activo. Sin embargo, se descubrió que reconocían el beneficio de BIM al reducir los riesgos asociados con el manejo de efectivo, utilizar una plataforma que no requiere conexión a Internet o electricidad y proponer un sistema más flexible en comparación con los cargos por tiempo aire de otros proveedores. De igual modo se encontró que los “Bimers” que desconfiaban del BIM por que tuvieron malas experiencias por fallas en el sistema y respuesta inadecuada a sus quejas. También se descubrió que los “bimers” que operan a través de teléfonos inteligentes consideran que la plataforma es muy lenta o poco amigable. Por el contrario, aquellos que trabajan a través de teléfonos móviles de bajo coste encontraron que BIM era sencillo y muy rápido de usar. asimismo, se determinó que la gestión de canales es crucial para que “Bimer” conozca operativamente el producto y genere mayores oportunidades de adopción.

Navarro y Vera (2018) en la tesis; se llegó a la conclusión de que el dinero electrónico en forma de billetera móvil y sus características, que el Banco Central del Ecuador propone para su integración a la economía nacional, se define como una cuenta virtual, denominada dinero electrónico, en el sistema de instituciones financieras. Este sistema permite el intercambio de activos electrónicos a través de dinero electrónico, utilizando la moneda de cada país y mostrando los saldos de las cuentas en los titulares de cuentas; En cuanto al balanceo de carga, las tiendas que operan este sistema pueden usar billeteras móviles para eliminar recursos y servicios como si fuera un pago en efectivo. Cuando los valores almacenados se agotan, se puede recargar indefinidamente. Sin embargo, la operación y

supervisión son manejadas por una sola institución, lo que reduce la confiabilidad de todo el sistema ya que no existen instituciones objetivas e imparciales que certifiquen la transparencia en el manejo de este sistema, ya que el Banco Central del Ecuador también es el que crea las nuevas cuentas de dólares electrónicos, también es el que genera dólares físicos o los convierte a dólares electrónicos, es el que realiza las operaciones y también realiza la función de supervisión. El cual, se podría decir que es juez y parte al mismo tiempo.

Farje et al., (2017) en la tesis. La realización de este estudio sobre la suficiencia profesional proporcionó un área de trabajo adecuada para llevar a cabo investigaciones sobre el mercado potencial de usuarios de billeteras móviles en el Perú, en el distrito de Lima con mayores habitantes: San Juan de Lurigancho, la concentración de los niveles C y D y la población. El objetivo principal del estudio es evaluar la disposición del mercado para utilizar la billetera móvil, identificar los factores de éxito y fracaso del proyecto y tomar las medidas necesarias para hacer que el proyecto sea viable a mediano y largo plazo. Los datos que se requieren para evaluar la viabilidad del proyecto se recopilan mediante entrevistas exhaustivas con expertos y encuestas al grupo objetivo, que consta de una muestra de 400 personas. El objetivo de las entrevistas fue comprender el entorno cambiante de las plataformas de dinero electrónico, así como las tácticas empleadas por los bancos y el sector privado para fomentar su uso. La encuesta examinó el comportamiento y las percepciones de los usuarios potenciales sobre el uso de billeteras móviles. De esta manera, es posible determinar si la hipótesis sugerida es precisa.

Quintana (2016) en la tesis. El trabajo consiste en la implementación de la billetera móvil como un nuevo concepto móvil multifunción que permite al cliente realizar transacciones con su dinero electrónico de manera rápida y segura mediante tecnología SMS y USSD desde cualquier parte del país. La empresa Pagos Digitales Peruanos fue seleccionada para llevar a cabo la aplicación de billetera móvil. Para desarrollar el proyecto

se utilizó la metodología de Procesos Integrados Racional, que logró integrar el canal de comunicación entre Pagos Digitales del Perú y el Banco de la Nación. Como resultado se implementó una solución que complementa el modelo de billetera móvil peruana liderado por el cliente ASBANC y realiza transacciones con su dinero electrónico. La investigación nos llevó a la conclusión que los clientes se encuentran trabajando las 24 horas del día, los 7 días de la semana y de esta manera las fases de desarrollo del software se han cumplido satisfactoriamente. Además, el Banco de la Nación logró establecer un nuevo método de transferencia de dinero electrónico, lo que permitió su expansión.

### **1.5. Justificación de la investigación**

La exposición de motivos expone el motivo de la investigación y explica sus motivos. A través de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario y fundamental (Hernández et al., 2014). En Perú se han implementado plataformas para digitalizar pagos a través de billeteras móviles. Por ejemplo, tenemos a Yape, que alcanzó los 10 millones de usuarios en 2020, como indica Gianfranco Ferrari, CEO de Credicorp, en su cuenta de LinkedIn. Yape fue fundada en 2016 en el Centro InnovaCXión (CX para Experiencia del Cliente) del Banco de Crédito del Perú (BCP) con el objetivo de facilitar los pagos cotidianos. El foco estuvo en simplificar las transacciones y aumentar la agilidad respecto a las transacciones físicas, menciona Lucía Barrantes, Líder de Experiencia de Yape. Se incluyó inicialmente en la propuesta de valor mantener la comunicación con la juventud urbana y luego expandirla gradualmente a otros grupos etarios, como los habitantes de áreas más alejadas y las principales ciudades.

Por otro lado, tenemos BIM, una billetera electrónica que funciona en cualquier teléfono. Es una forma rápida y segura de enviar y recibir dinero, realizar pagos y recibir servicios, y funciona con crédito o prepago. Más de 300.000 peruanos se registraron en BIM en el primer año. La Sunat y el Banco de la Nación tuvieron un papel significativo. Pero los

enólogos, las farmacias y las tiendas de mercado son los socios más importantes de BIM. Son los motores que permiten la activación de BIM. Según Carolina Trivelli, S.A., investigadora del Instituto de Estudios Peruanos y presidenta del directorio de Pagos Digitales Peruanos. (Trivelli, 2017), solo se logró el primer objetivo. Pero Trivelli dice que se han dado pasos importantes en la implementación.

Respecto a PLIN, Mauricio Sánchez, jefe de Plin, menciona que ha sido una solución interoperable desde su lanzamiento y sigue siendo una solución interoperable. Por lo tanto, según la iniciativa del BCRP, PLIN y los bancos que lo utilizan han contribuido al bienestar del Perú al fomentar la digitalización de los pagos, la banca, la inclusión financiera y la reducción del efectivo con todos los beneficios asociados, como se indica entre otros. cosas, seguridad, agilidad, higiene, salud.

Los peruanos adultos ahora están familiarizados con alrededor de siete productos financieros, y alrededor del 49 por ciento tiene una billetera móvil y dice que la usa a diario o varias veces a la semana (Ipsos, 2022).

La investigación se justifica en este contexto porque existe una brecha significativa en el país para llegar a las poblaciones más vulnerables con servicios financieros digitales para mejorar la vida de estas poblaciones. La inclusión financiera es un medio para aumentar la prosperidad de la población a través del uso comprometido de los productos y servicios financieros que ofrecen las empresas del sector, el crecimiento económico y la reducción de la informalidad.

## **1.6. Limitaciones de la Investigación**

No tendremos limitaciones ni dificultades para desarrollar este proyecto de investigación, ya que contamos con la difusión bibliográfica más apropiada y al mismo tiempo tenemos la oportunidad de entrevistar a especialistas en el tema.

## **1.7. Objetivos**

### ***-Objetivo general***

Analizar la manera más eficiente de implementar la billetera móvil en el Banco de la Nación a fin de fomentar la inclusión financiera

### ***-Objetivos específicos***

Definir las características más relevantes por los cuales los usuarios esperarían de beneficio en caso de decidir usar la billetera móvil.

Indicar las principales razones que incentivarán la utilización de la billetera móvil en los potenciales usuarios.

Establecer el nivel de conocimiento de los potenciales usuarios de la billetera móvil con relación a sus servicios bancarizados.

## **1.8. Hipótesis**

### ***-Hipótesis general***

Si se analiza la manera más eficiente de implementar la billetera móvil en el Banco de la Nación, entonces se podrá fomentar la inclusión financiera.

### ***-Hipótesis específicas***

Si se definen las características más relevantes respecto a los beneficios que recibirían los usuarios, entonces decidirían usar la billetera móvil.

Si se logra incentivar la utilización de la billetera móvil, entonces los usuarios potenciales la utilizarían en la actualidad.

Si se establece un nivel de conocimiento de los potenciales usuarios, entonces la billetera móvil formaría parte de sus servicios bancarizados

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco Conceptual

#### 2.1.1. *Dinero electrónico*

Según González y Suarez (2003), el dinero electrónico facilita las transferencias electrónicas porque las personas que participan en este método de pago no necesitan tener ningún vínculo previo y pueden realizar transacciones sin presencia física y sin documentación física. Destaca que el dinero electrónico puede reducir los riesgos de papel y transacciones.

Vega (2013), Subgerente del Sistema de Pagos del Banco de Crédito del Perú lo define:

Un activo o producto prepago en el que los registros de los fondos o activos disponibles para el consumidor (que pueden usarse para pagos) se almacenan en dispositivos electrónicos como billeteras electrónicas (tarjetas prepagas), computadoras y teléfonos móviles. No se usa este dinero para pagar pequeñas transacciones con otras empresas, sino con el emisor de dinero electrónico. El dinero electrónico es una innovación que mejora la inclusión financiera porque acerca los servicios de pago a las personas pobres que viven lejos de las ciudades sin la necesidad de establecer infraestructura de agencia. Los pagos con dinero electrónico pueden ser de persona a persona, de persona a empresa o de empresa a persona para la compra de bienes o servicios; por ejemplo, salarios, empresa a empresa, gobierno a individuos e individuos a gobierno (p. 16).

Urbiola (2015), define al Dinero Electrónico como:

Un instrumento financiero cuyo valor se almacena electrónicamente en lugar de recibir fondos equivalentes del emisor. Puede ser transferido entre usuarios y revalidado como medio de pago por terceros distintos del Emisor; Su valor se almacena en dispositivos

electrónicos, por ejemplo: billeteras virtuales en Internet, tarjetas de pago prepago u otras tarjetas. (p. 8).

Conforme Rivera (2016), presidente de ASBANC, dice que:

El dinero electrónico es un mecanismo que “permite la conversión de dinero físico en dinero virtual, utilizable a través de dispositivos móviles (teléfonos móviles), y respaldado por una autoridad financiera que el usuario determine, sin que la persona tenga restricciones de acceso al sistema financiero y pueda llevar a cabo diversas transacciones”, aun considerando que el dinero electrónico ofrece ventajas como seguridad y rapidez. (p. 10).

Así mismo, para la revista Alide (2013), El dinero electrónico es "la conversión de dinero físico en dinero virtual para transacciones financieras". Gracias a esta conversión de empresa autorizada, el cliente puede realizar pagos o transferencias a otras personas a través de su teléfono móvil u otro dispositivo.”. (p. 25).

Por último, según el Decreto Supremo N° 090-2013-EF (2013), el dinero electrónico se define como:

Valor monetario almacenado en medios electrónicos destinados a fines generales y no específicos como, por ejemplo: B. Tarjetas de compra, tarjetas telefónicas, tarjetas de socio, tarjetas de transporte público, vales de comida, vales de servicios y otros artículos similares (p. ej. 1).

### ***2.1.2. Características y beneficios del Dinero Electrónico***

Según la Ley de Dinero Electrónico (Ley N° 29985, 2013, p. 1), el dinero electrónico tiene cinco características esenciales, las cuales se enumeran a continuación:

- El dinero electrónico se almacena en un medio electrónico.
- Es un medio de pago aceptado por empresas y personas ajenas al emisor y cuyo efecto es la cancelación.
- El dinero electrónico se emite por un valor igual a los fondos recibidos.
- Dependiendo del valor del dinero disponible para el poseedor, este puede convertirse en efectivo.
- No se genera interés y no es un depósito.

Vega (2013) concluye en su conclusión que uno de los beneficios que aporta el dinero electrónico es “una innovación que facilita la inclusión financiera y acerca estos servicios a personas que no tienen acceso a ellos”. Esta innovación requiere de un marco regulatorio y de supervisión adecuado. promover su seguridad y eficiencia como medio de pago”. Otra ventaja que se puede señalar es que “la Ley de Dinero Electrónico apoya al usuario en términos de garantizar recursos, protección de datos y contactos” (p. 18).

### ***2.1.3. Seguridad del Dinero Electrónico***

Muchas entidades del sistema financiero, incluyendo el Banco de la Nación, están anticipando el uso del dinero electrónico, ya que algunas de ellas están trabajando en la creación de productos como billeteras electrónicas (Yape, Plin) para realizar pagos sencillos en tiendas.

Trivelli (2016), el director del proyecto de Dinero Electrónico, explicó por qué es crucial contar con una plataforma de este tipo, especialmente en un país como Perú, donde la bancarización es baja y la inseguridad es alta. El sistema cuenta con el más alto nivel de

seguridad en el ámbito técnico y comercial y está certificado por organismos internacionales, por lo que no perderás ni un céntimo. Inmediación. Los usuarios de billetera electrónica solo necesitan segundos para completar sus transacciones y el costo es de sólo S/0.50 por operación y S/1.50 si desean retirar el dinero del fondo. Sin restricciones. Perú es uno de los cuatro países con interoperabilidad, lo que significa que no importa qué empresa financiera o de telecomunicaciones sea el cliente, siempre podrás enviar el dinero.

El concepto de inclusión financiera significa que más peruanos, especialmente de áreas de menores ingresos, pueden beneficiarse del sistema financiero formal sin tener que usar efectivo ni tener que estar presentes físicamente para hacer pagos y transacciones, e incluso sin tener una cuenta bancaria.

#### ***2.1.4. El Dinero Electrónico y la inclusión social y financiera***

El uso del dinero electrónico, especialmente entre los ciudadanos no bancarizados, promueve la inclusión social ya que satisface sus necesidades a través de servicios financieros digitales. Sin embargo, se considera una forma de inclusión financiera porque los ciudadanos pueden enviar y recibir dinero independientemente de qué institución financiera tenga su billetera o a qué operador de telefonía móvil pertenezca su número de teléfono móvil. El gobierno peruano también emplea este entorno para realizar pagos o compensaciones a las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

Desde 2015, se ha enfocado en establecer alianzas entre el sector público y privado con el fin de alcanzar procesos masivos que brinden mejores oportunidades para las personas.

Desde 2004, la inclusión financiera ha mejorado, según Trivelli (2016), pero para 2014, aproximadamente 10 millones de personas necesitaban opciones para ser incluidos en los beneficios del dinero electrónico.

Según Urbiola (2015, p. 8), la introducción de productos de dinero electrónico ha aumentado en los últimos años, lo que representa un primer paso en la inclusión financiera de

los no bancarizados en los mercados emergentes. y un acceso atractivo a servicios financieros como pagos y transferencias de dinero. Además, señala que los celulares ofrecen dos ventajas principales en esta área:

- Millones de personas no bancarizadas forman parte de su base de clientes
- Cuentan con agentes de ventas en zonas remotas y dispersas.

Además, se indica que la participación de los bancos permitirá que el dinero electrónico supere la etapa inicial de inclusión social al abrir la puerta a productos de crédito y ahorro. Por último, pero no menos importante, la colaboración entre la telefonía móvil y los bancos permitirá que el dinero electrónico sea un medio de inclusión social.

#### ***2.1.5. El Dinero Electrónico en el Perú***

El dinero electrónico nació como una herramienta crucial para ampliar el acceso a una variedad de servicios financieros, democratizar los pagos digitales y, sobre todo, promover la inclusión financiera, eliminar barreras entre los ciudadanos y reducir costos y tiempos de transacción.

Sin embargo, su objetivo principal es permitir a los usuarios realizar transacciones de pago y transferencias mediante un dispositivo electrónico que sustituirá al dinero físico. Se han adoptado una serie de disposiciones reglamentarias que regulan el dinero electrónico mediante el uso de instrumentos que permitan su uso a través de la telefonía móvil.

Según lo mencionado por Vodanovic (2015), menciona que las empresas operadoras del sistema financiero peruano y las empresas emisoras de dinero electrónico (EED) realizan la emisión de dinero electrónico como prestadoras de servicios complementarios y relacionados con el sistema financiero. La Ley N° 26702, la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y la Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (conocida como la "Ley de Bancos del Perú") no consideran a estas últimas como

empresas de cuentas del sistema financiero. No obstante, ambas empresas están bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), mientras que las transacciones de dinero electrónico en Perú están reguladas por las normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAF), en particular las disposiciones de gestión de riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LAF), aprobadas por la SBS.

#### ***2.1.6. Billetera móvil***

La billetera móvil es un tipo de tarjeta electrónica que se puede usar para transacciones en línea a través de un teléfono inteligente o una computadora. Sus ventajas son similares a las de una tarjeta de crédito o débito. Para realizar pagos, una billetera electrónica debe estar conectada a la cuenta bancaria de la persona.

Mobey Forum (2011), citado en Farje et al. (2017) define la billetera móvil como una funcionalidad en un dispositivo móvil que permite la interacción segura con objetos de valor digitalizados, con la capacidad de utilizar el dispositivo móvil para realizar transacciones comerciales en el mundo físico.

Además, la UIT (2013) cita a Farje et al. (2017) hace referencia al término transacciones financieras P2P, B2C/C2B que pueden realizarse mediante un teléfono móvil o una tableta. Este servicio puede estar vinculado o no a una cuenta bancaria, y su utilidad sería de gran valor para los mercados emergentes.

En pocas palabras, una billetera móvil es una billetera virtual que almacena datos de tarjetas de crédito y débito en dispositivos como teléfonos inteligentes, tabletas y relojes inteligentes. Los clientes hacen uso principalmente de billeteras móviles para transacciones P2P.

### **2.1.7. Billeteras móviles en Perú**

Son aplicativos móviles que se descargan en los celulares, para realizar transacciones financieras, pagos de servicios sin contacto con dinero en efectivo, generando un ahorro de tiempo y dinero para los ciudadanos.

En el Perú, existen diferentes tipos de billeteras, entre las cuales cuentan algunas con el respaldo de algún Banco o empresa emisora de Dinero Electrónico. Entre las cuales, podemos mencionar:

#### **a. Modelo Perú: BIM**

Esta iniciativa de dinero electrónico ha sido elaborada por Asbanc y su lanzamiento se realizó en febrero del 2016, exponiendo un patrón exclusivo a nivel mundial. La empresa que está encargada de manejar o conducir la plataforma BIM fue el grupo Pagos Digitales Peruanos.

La plataforma BIM permite a los ciudadanos transferir y recibir dinero mediante un equipo móvil básico o Smartphone. El dinero está depositado por las instituciones financieras que forman parte de este ecosistema, estas instituciones pueden ser bancos, financieras, Edpymes, Cajas y empresas emisoras de dinero electrónico, y muchos más, entre ellas se encuentra el Banco de la Nación. El registro a BIM, se realiza a través del DNI, utilizando cualquiera de las operadoras de telefonía.

Su objetivo principal es promover la inclusión financiera, y otorgar acceso a millones de ciudadanos a un novedoso sistema de pago para desarrollar transferencias con destino a cualquier parte del país, realizar el cobro o pago de los servicios sin la necesidad de dirigirse a un agente o institución financiera.

#### **b. YAPE**

Es una billetera del Banco de Crédito, que permite enviar y recibir dinero a nivel nacional principalmente en montos pequeños y gratuitamente, recargar saldos, pagos de

servicios y promociones de fidelización. Se utiliza con los números de tus contactos o escanando códigos QR. Con Yape, las transferencias se realizan en forma muy sencilla para el ciudadano.

#### **c. PLIN**

Es una billetera creada bajo la asociación de BBVA, Interbank y Scotiabank, con la cual se puede realizar transferencias inmediatas en forma gratuita. Actualmente cuenta con más de 8 millones de usuarios.

#### **d. Cuenta DNI del Banco de la Nación**

Es un producto del Banco de la Nación que se gestiona a través de un aplicativo WEB. Es una cuenta de ahorros básica 100% digital y se crea con el documento de identidad de cada uno de los ciudadanos. Esta cuenta está disponible para los peruanos de nacimiento a partir de los 18 años de edad. Cabe precisar que actualmente los canales disponibles para interactuar con este producto, son los Cajeros Automáticos del Banco de la Nación, integración con la billetera BIM, POS Vendemás de Niubiz.

En el mes de Octubre del 2021, se utilizó por primera vez la cuenta DNI a través del aplicativo WEB Cuenta DNI y el Estado peruano dispone que a 2 Millones de ciudadanos se realice el pago de Bono Yanapay a través de este aplicativo, de los cuales 1.8 millones lograron activar sus cuentas 100% digital.

#### **e. Interoperabilidad**

Es un ecosistema de pagos digitales en el cual convergen varios sistemas de pagos para comunicarse a fin de realizar transacciones financieras en forma segura y con menor costo. Tiene como características la facilidad en los pagos, seguridad, plataforma escalable y de fácil integración. Este proyecto viene siendo liderado por el Banco Central de Reserva del Perú y el Banco de la Nación es una de las entidades financieras participantes de este ecosistema. Con la interoperabilidad, permite cumplir con transferencias y/o pagos para

diferentes tipos de obligaciones, como son: Persona a Persona (p2p), Persona a Empresa (p2b), Empresa a Persona (b2p), Persona a Gobierno (p2g) y Gobierno a Persona (g2p).

#### **f. Inclusión Financiera**

La Inclusión Financiera en las últimas décadas ha alcanzado una relevancia importante debido a que los diferentes esfuerzos y proyectos, han demostrado que el acceso y uso de los servicios y productos financieros, por parte de las poblaciones más vulnerables, contribuye a mejorar su capacidad para generar sus propios ingresos y mejorar la calidad de vida de sus familias.

De acuerdo con las definiciones más recientes, la inclusión financiera tiene tres aspectos: acceso, uso y calidad. La capacidad de utilizar los servicios y productos financieros ofrecidos por las instituciones del sistema financiero formal o la facilidad con la que las personas pueden acceder a dichos servicios y productos financieros se define como acceso. El término "uso" se refiere al uso efectivo de productos financieros, así como al propósito para el cual se utiliza el sistema financiero. Finalmente, se especifica la calidad en función de las características de acceso y uso (calidad y eficacia). Esto incluye una variedad de temas, incluida la adaptabilidad de los productos a las necesidades de los clientes, la variedad de servicios financieros, la regulación y supervisión de productos y la regulación y protección del consumidor.

“La inclusión financiera con perspectiva de género es el proceso mediante el cual se diseñan e implementan iniciativas públicas y privadas para reducir las barreras que enfrentan las mujeres en el acceso y uso de productos y servicios financieros para lograr autonomía financiera y superar crisis “que impactan sus vidas y sus negocios”. (Lazarte, 2022)

“La inclusión financiera se refiere al acceso de las personas y las empresas a una variedad de productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades -como pagos y remesas, ahorros, seguros y créditos- y que se entreguen de

manera responsable. y “sostenible” (Banco Mundial, 2016).

En comparación con el 42% hace diez años, el 71% de las personas en los países en desarrollo tienen una cuenta hoy. (Hoy, el 76% de los adultos en todo el mundo tiene una cuenta, en comparación con el 51% hace 10 años).“Estos tremendos avances ahora también están distribuidos de manera más equitativa y provienen de un mayor número de países que nunca antes”. (Global Findex – Banco Mundial , 2021 )

### ***2.1.8. Importancia de la inclusión financiera***

Es tal el compromiso e importancia del Banco de la Nación que dentro de su estrategia general del Plan Estratégico 2022-2026, establece el cierre de brecha de la inclusión financiera a partir del crecimiento de la oferta de canales de atención, considerando Cuenta DNI como una de las principales plataformas para el cumplimiento.

La inclusión financiera es crucial porque se ha demostrado que mejora el nivel de educación, la seguridad, la propensión al ahorro y la eficiencia en las transacciones (ahorro de tiempo y costos). A nivel nacional, las estadísticas indican que la inclusión financiera tiene un impacto directo en la recaudación tributaria y varios indicadores de desarrollo humano y económico, aunque también está relacionada negativamente o inversamente con la corrupción y la informalidad. Morisaki, (2017) La importancia de la inclusión financiera para más peruanos radica en que existe una relación positiva y relevante entre la inclusión económica y el crecimiento sociofinanciero de un país ya que: (a) un alto nivel de inclusión financiera reduce las transacciones cuesta el avasallamiento económico y promueve la dependencia económica de más actores del mercado. (b) Las pequeñas empresas y las personas de menores ingresos se ven favorecidas por el acceso al crédito y al ahorro formal a tasas de interés muy competitivas, afectando su desarrollo económico, consolidando el crecimiento del país, (c) Permite a las personas realizar transacciones diarias, ahorrar ahorros de forma segura. , permite la gestión del excedente de sus recursos, la suavización del consumo y las

inclusiones, crea capital de trabajo para financiar sus empresas.

**Ventajas:**

Asbanc (2017) Los beneficios de la inclusión son los siguientes:

- Permite transacciones diarias.
- Almacenar ahorros de forma segura.
- Gestionar el exceso de recursos de forma eficaz.
- Suavizar los niveles de consumo e incluso permitirte generar capital de trabajo para financiar tus negocios o negocios.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación, según su carácter, fue exploratorio porque tiene como propósito examinar una zona poco estudiada o novedoso como es la billetera móvil (Hernández, et al, 2014).

Es transversal según el alcance temporal porque estudia un aspecto del desarrollo de los sujetos en un momento dado.

El enfoque cualitativo, como su nombre indica, tiene como objetivo describir las propiedades de un fenómeno. Busco una idea que pueda comprender una parte de la realidad. El objetivo no es probar o evaluar la presencia de una cualidad específica en un evento específico; en cambio, es descubrir tantas cualidades como sea posible.

El enfoque cuantitativo, por otro lado, permite un análisis numérico de los datos, especialmente en estadística. (Hernández et al., 2014).

#### **Diseño de la investigación**

El diseño es no experimental y transversal.

Hernández et al. (2014) definió el diseño no experimental como "estudios que se realizan sin la manipulación consciente de variables y en los que los fenómenos solo se observan en su entorno natural y luego se analizan". Podemos inferir de lo dicho que el investigador comienza observando hechos que ya han ocurrido en una serie de eventos, luego diseña tanto los objetivos como las hipótesis y luego inicia la investigación; esto es lo contrario a la investigación experimental.

Según Hernández et al. (2014), el diseño transversal no experimental "recopila datos en un solo momento y en un solo momento". El objetivo es describir variables y analizar su ocurrencia e interacción en un momento dado. Este tipo de diseño se adapta a esta

investigación porque la elaboración se lleva a cabo en un solo momento y el objetivo es describir variables y analizar su ocurrencia.

Alcance del Estudio: El estudio se realizó en el Condado de Ventanilla durante los periodos 2021.

### **3.2. Población y muestra**

Unidad de análisis, La unidad de análisis los comerciantes y consumidores del distrito de Ventanilla.

#### **3.2.1. Población**

Según Hernández et al. (2014), después de definir la unidad de análisis, se debe identificar la población a estudiar y los resultados deseados. Por lo tanto, según Sellitz (1974), citado por Hernández et al. (2014), una población es el conjunto de todos los casos que cumplen con un conjunto de especificaciones.

Según el censo realizado en 2017 en el distrito de Ventanilla, había 287 comerciantes de 18 a 65 años en el presente estudio.

#### **3.2.2. Muestra**

Hernández et al. (2014) dicen; “La muestra es la parte seleccionada de la población de la que efectivamente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la que se realiza la medición y observación de las variables en estudio” (p.173). Concluimos que la muestra es muy importante ya que nos ayuda a recolectar la información requerida para realizar la investigación propuesta.

Para la siguiente investigación se utilizará la fórmula presentada por Murray y Larry:

Margen: 5%  
 Nivel de confianza: 95%  
 Poblacion: 287

Tamaño de muestra: 165

#### Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Se realizará la encuesta a 165 comerciantes.

### 3.3. Operacionalización de Variables

Variables	Indicadores	Denominación de la variable
Billetera móvil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> <li>• Confiabilidad</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Fácil</li> </ul>	La billetera móvil es una función en un dispositivo móvil que permite la interacción segura con objetos de valor digitalizados y realizar transacciones comerciales en el mundo físico.
Inclusión financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Acceso</li> <li>-Uso</li> <li>-Calidad</li> <li>-Bienestar</li> </ul>	La inclusión financiera se refiere al acceso de individuos y organizaciones a una variedad de bienes y servicios financieros útiles y accesibles que satisfagan sus necesidades (como pagos y transferencias, ahorros, seguros y préstamos) y que se brinden de manera responsable y sostenible.

### 3.4. Instrumentos

#### Técnicas

Según Hernández et al. (2014), la elección de una técnica de investigación debe basarse en qué se estudia, por qué, para qué y cómo se realiza la investigación. La encuesta es una técnica de investigación que consiste en entrevistas orales o escritas a personas con el

objeto de estudio.

"Delinear procesos, datos observables, estructurar definiciones, diseñar una investigación, ordenar un análisis por tema, extraer nuevas conclusiones de cada elemento esencial" fue la definición de la herramienta por Hernández et al. (2014) (p. 199). Este instrumento debe diseñarse para cumplir con su propósito, que es recopilar datos de investigación confiables.

### **3.5. Procedimientos**

Se utilizó el cuestionario, que según Hernández et al. (2014) es una herramienta de recolección de datos que utiliza una serie de preguntas escritas para obtener respuestas directas de los sujetos del estudio. Se utiliza en estudios cuantitativos y cualitativos. El objetivo del cuestionario es recopilar información sobre las variables objeto de investigación o evaluación y la población con la que trabajamos de manera sistemática y ordenada.

### **3.6. Análisis de datos**

Se usará procesos computarizado con Excel, así como, proceso computarizado con SPSS.

#### IV. RESULTADOS

El objetivo del cuestionario es recopilar información sobre las variables objeto de investigación o evaluación y la población con la que trabajamos de manera sistemática y ordenada. evaluar la mejor manera de fomentar el uso de billeteras móviles en el contexto financiero peruano para aumentar la inclusión financiera.

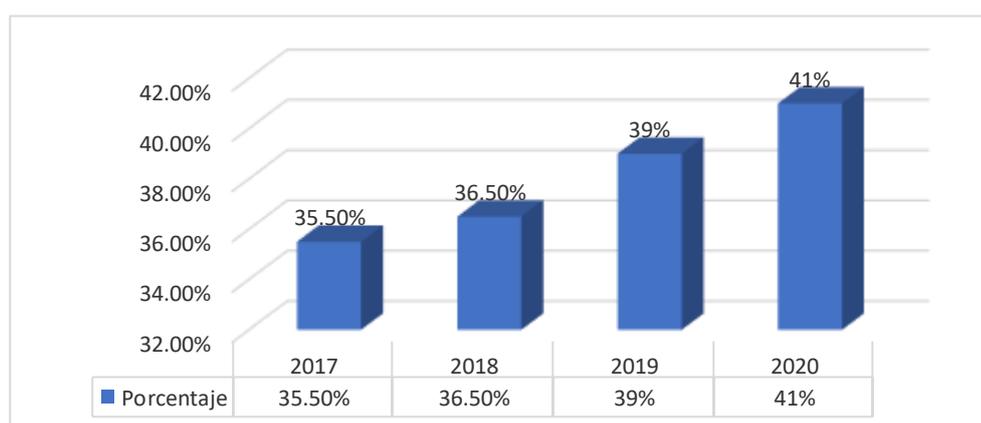
**Tabla 1**

*La Inclusión Financiera en Perú:*

Años	Porcentaje
2017	35.5%
2018	36.5%
2019	39%
2020	41%

**Figura 1**

*La Inclusión Financiera en Perú*



Fuente propia

Según un estudio de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Inclusión Financiera en nuestro país, al cierre de 2020, el 41 % de los adultos utilizaban diversos servicios

financieros. Este gráfico muestra los resultados de este estudio. Desde que alcanzó el 35,5% en 2017, esta tendencia positiva ha ido en aumento. Además, se ha observado un crecimiento significativo en la mayoría de los departamentos de nuestra nación, tal como se evidencia en el siguiente gráfico de la profundización financiera, que indica que en Lima el índice experimentó un aumento del 43% en 2018 al 91% en 2020.

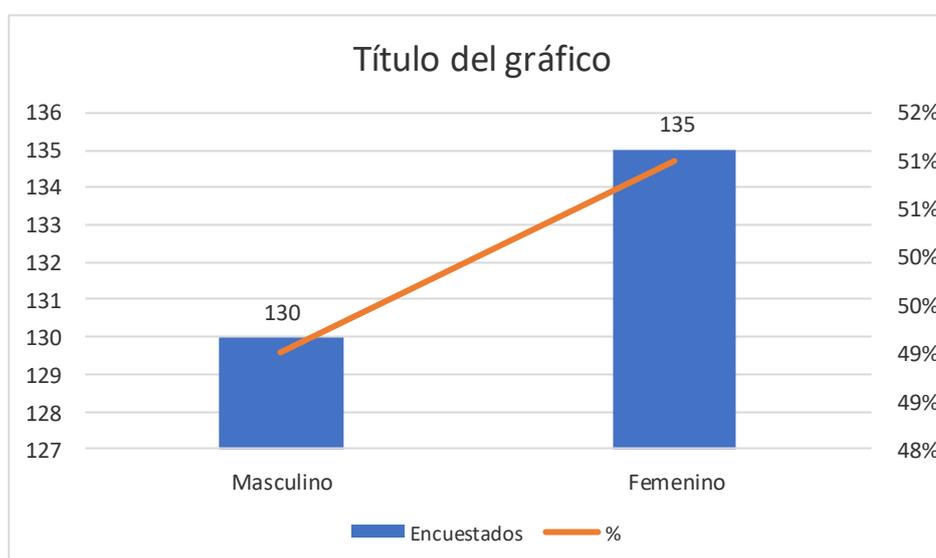
**Tabla 2**

*Frecuencia. Género*

1. Género:	Encuestados	%
Masculino	130	49%
Femenino	135	51%
Total	165	100%

**Figura 2**

*Género*

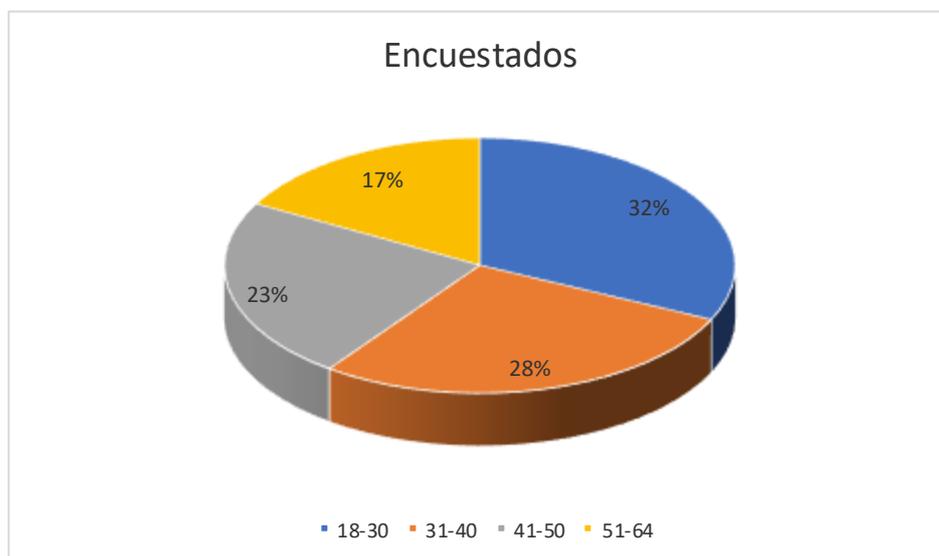


**Resultados:**

Los resultados obtenidos de esta pregunta muestran que en cuanto al género de la muestra encuestada, el 49% eran hombres y el 51% eran mujeres.

**Tabla 3***Edad*

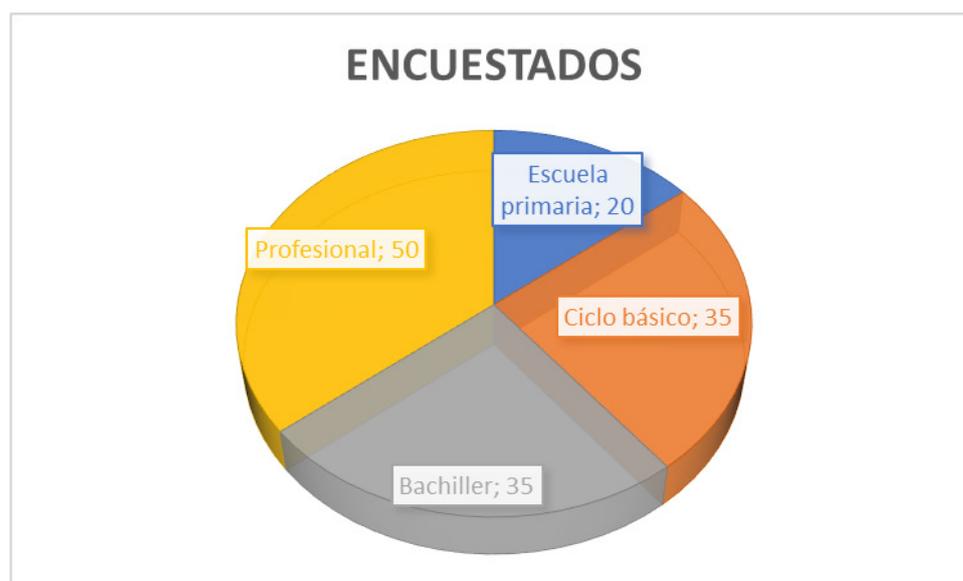
	Encuestados	porcentaje
18-30	15	32%
31-40	50	28%
41-50	40	23%
51-64	60	17%
Total	165	100%

**Figura 3***Edad***Resultados:**

Los resultados muestran que un 32% de los encuestados tenían entre 18 y 30 años, un 28% entre 31 y 40 años, un 23% entre 41 y 50 años y un 17% entre 51 y 40 años. 64.

**Tabla 4***Nivel de educación formal*

	Encuestados	Porcentaje
Escuela primaria	20	10%
Ciclo básico	35	25%
Bachiller	35	20%
Profesional	50	35%
Posgrado	25	20%
Total	165	100%

**Figura 4***Estudios***Resultados:**

Los resultados de la encuesta muestran que la muestra está compuesta por el 20% con educación primaria, el 35% con educación primaria, el 35% con educación secundaria, el 50% con profesionales en activo y el 6% con títulos de posgrado.

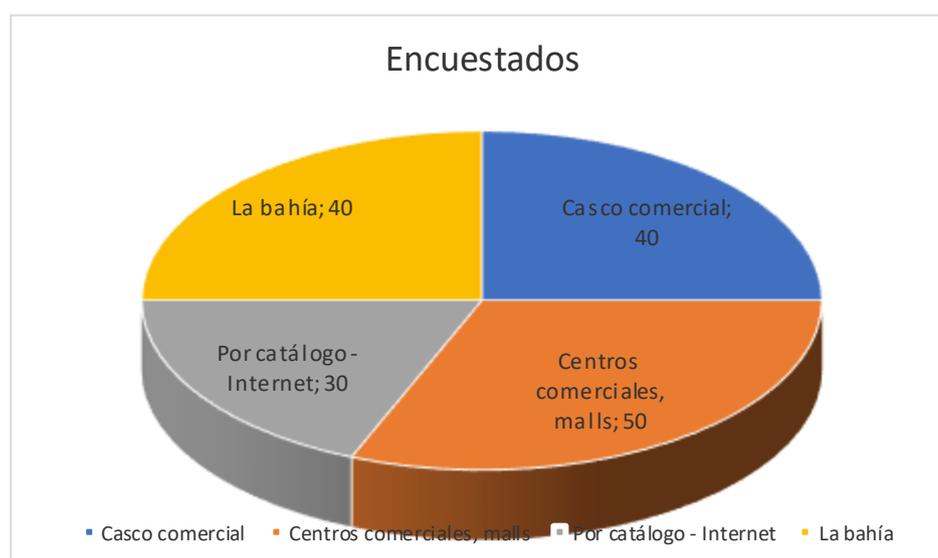
**Tabla 5**

*Sus compras las realiza generalmente en locales que están.*

Locales que están ubicados en:	Encuestados	Porcentaje
Casco comercial	40	26%
Centros comerciales, malls	50	31%
Por catálogo - Internet	30	11%
La bahía	40	31%
Total	165	100%

**Figura 5**

*Lugar usual de compras*

**Resultados:**

Los resultados de esta pregunta muestran que el 26% de la muestra compra en centros comerciales, el 31% en centros comerciales, el 11% en Internet y el 31% en la bahía.

**Tabla 6***Su nivel de ingresos (mensual)*

Su nivel de ingresos (mensual) se encuentra en:	Encuestados	Porcentaje
<500	20	18%
501-1000	35	26%
1001-1500	60	24%
1501-3000	40	20%
>3000	10	13%
Total	165	100%

**Figura 6***Pastel. Ingresos***Resultados:**

Los resultados obtenidos en esta pregunta muestran que, en términos del nivel de ingresos de los encuestados, la muestra está compuesta por un 18% con ingresos mensuales <500, un 26% de 501-1000, un 24% de 1001-1500 y un 20% de 1501-3000 y 13% para ingresos >3000.

**Tabla 7***frecuencia de su perfil socioeconómico*

Socioeconómico	Encuestados	Porcentaje
Alto	100	13%
Medio- alto	75	20%
Medio bajo	190	49%
Bajo	30	18%
Total	165	100%

**Figura 7***Pastel. Perfil socioeconómico***Resultados:**

La muestra estaba compuesta por un 13% alto, un 20% medioalto, un 49% medio-bajo y un 18% bajo, según los resultados de la encuesta.

**Tabla 8***Conoce Ud. lo que es el dinero electrónico*

Conoce Ud. lo que es el dinero electrónico	Encuestados	Porcentaje
Si	132	50%
No	133	50%
Total	165	100%

**Figura 8***Conoce que el dinero electrónico***Resultados:**

Los resultados obtenidos en esta pregunta muestran que, respecto a la pregunta de si está autorizado a realizar sus transacciones con dinero electrónico, la muestra está conformada por un 50% de quienes respondieron “sí” y un 50% de quienes respondieron “No”.

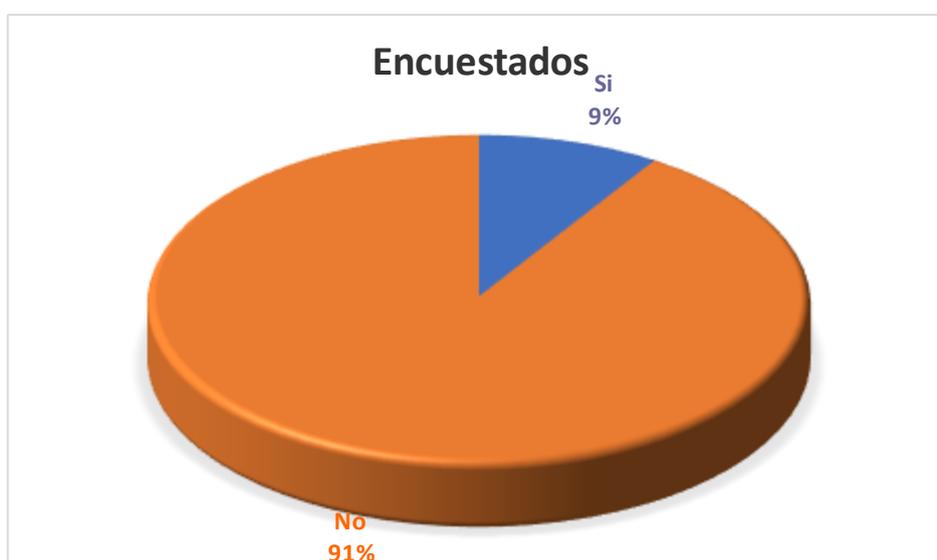
**Tabla 9**

*Está habilitado Ud. para realizar sus transacciones empleando el dinero electrónico*

	Encuestados	Porcentaje
Si	15	10%
No	150	90%
Total	165	100%

**Figura 9**

*Está habilitada usted para realizar sus transacciones empleando el dinero electrónico*

**Resultados:**

Los resultados obtenidos para esta pregunta muestran que cuando se pregunta si alguien está autorizado a realizar transacciones con dinero electrónico, la muestra está compuesta por un 10% de los encuestados que responden “sí” y un 90% de los encuestados que responden “no”.

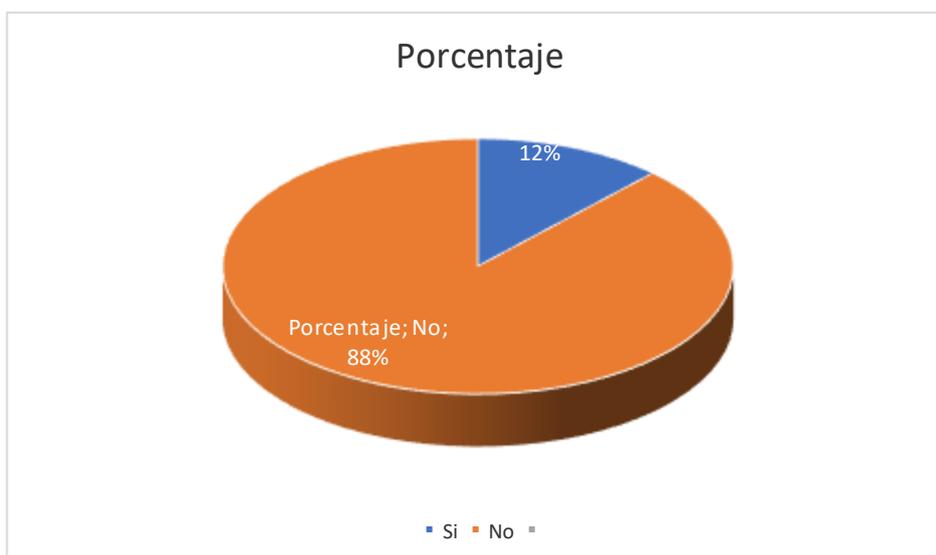
**Tabla 10**

*Considera usted implementarlo en un futuro cercano*

	Encuestados	Porcentaje
Si	20	12%
No	80	88%
Total	165	100%

**Figura 10**

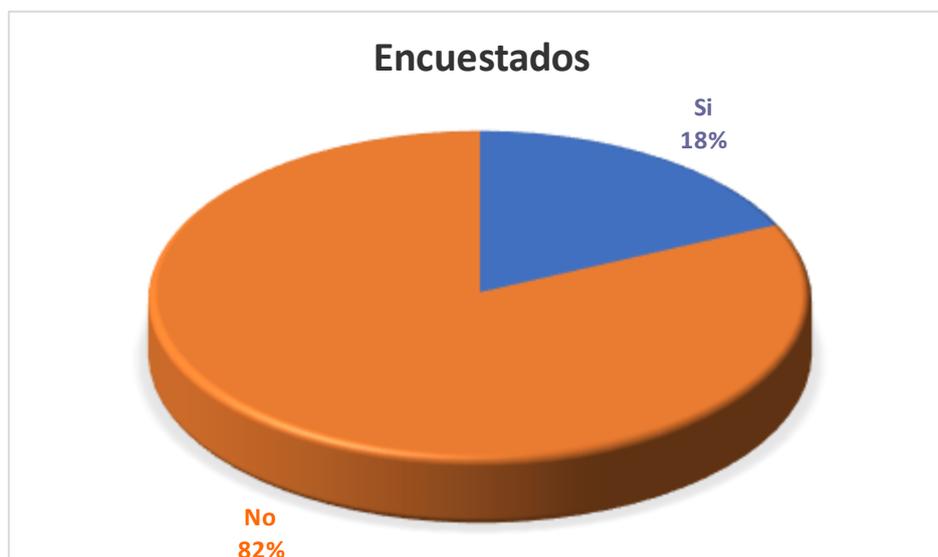
*Considera usted implementarlo en un futuro cercano*

**Resultados:**

Los resultados obtenidos para esta pregunta muestran que en cuanto a las consideraciones sobre la introducción del dinero electrónico en un futuro próximo, la muestra está compuesta por un 12% de los encuestados que respondieron afirmativamente a la pregunta y un 88% de los encuestados que respondieron negativamente.

**Tabla 11***Considera necesario informarse al respecto*

considera necesario informarse al respecto	Encuestados	Porcentaje
Si	30	18%
No	135	82%
Total	165	100%

**Figura 11***Considera necesario informarse al respecto***Resultados:**

Los resultados obtenidos en esta pregunta muestran que cuando se trata de la pregunta de si es necesario obtener información sobre el dinero electrónico, la muestra está conformada por un 16% de encuestados que afirmaron que sí y un 84% que afirmó que no existe más información. requerido.

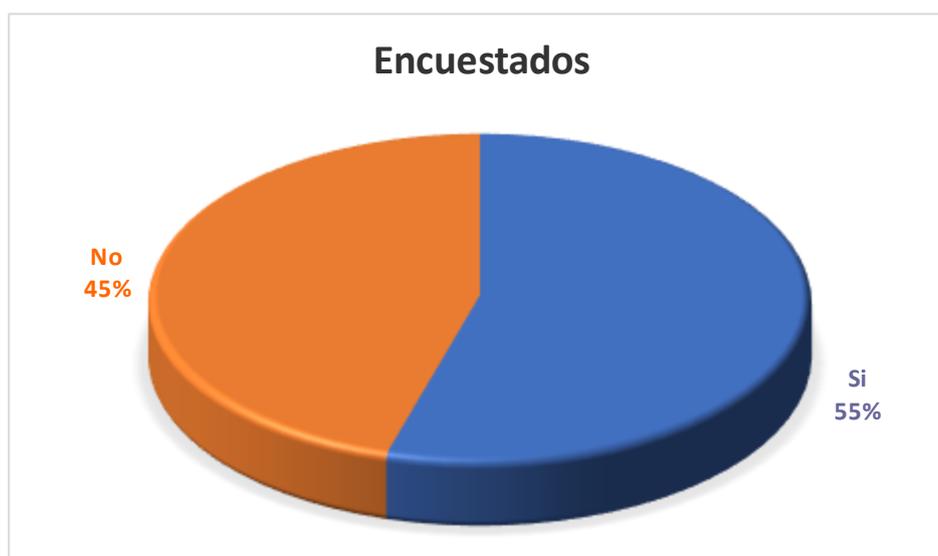
**Tabla 12**

*Conoce Ud. acerca de la Interoperabilidad en el Perú*

	Encuestados	Porcentaje
Si	90	55%
No	75	45%
Total	165	100%

**Figura 12**

*Conoce Ud. acerca de la Interoperabilidad en el Perú*

**Resultados:**

Los resultados obtenidos en esta pregunta muestran que, en términos de conocimiento sobre la interoperabilidad en el Perú, la muestra está compuesta por un 55% de encuestados con “sí” y un 45% de encuestados con “no”.

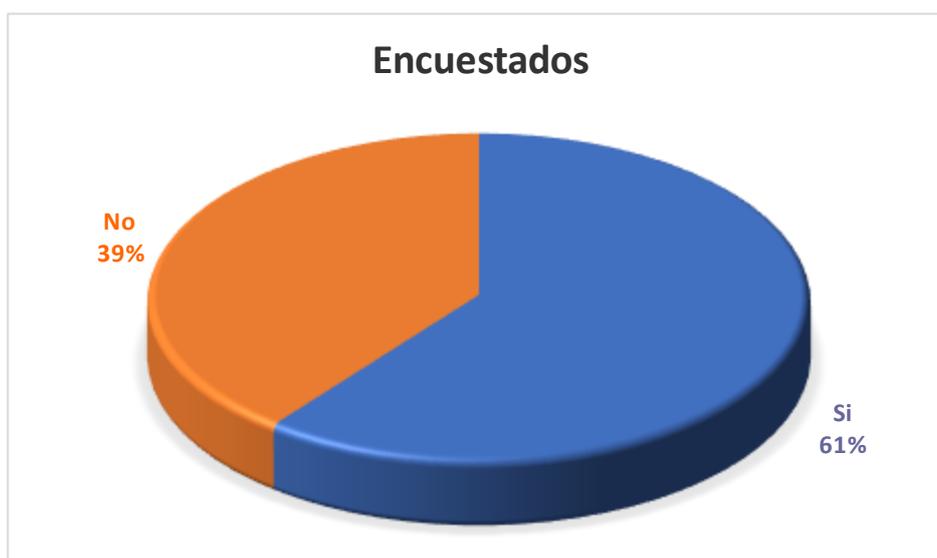
**Tabla 13**

*Conoce Ud. que este tipo de soluciones afectará sus hábitos de consumo y lo impulsará a emplear más el dinero electrónico como medio de pago*

	Encuestados	Porcentaje
Si	100	61%
No	65	39%
Total	165	100%

**Figura 13**

*Cree usted que este tipo de soluciones afectará sus hábitos de consumo y lo impulsará a emplear más el dinero electrónico como medio de pago*

**Resultados:**

Los resultados obtenidos en esta pregunta muestran cómo esto afectará a tus hábitos de gasto y te animará a utilizar más el dinero electrónico como medio de pago: el 61% de los encuestados dice que sí, mientras que el 39% dice que tendrá un impacto en ellos.

**Tabla 14**

*Cree usted que será más fácil de emplear el dinero electrónico como medio de pago*

	Encuestados	Porcentaje
Si	90	56%
No lo sabe	15	10%
No	55	34%
Total	165	100%

**Figura 14**

*Cree usted que será más fácil de emplear el dinero electrónico como medio de pago*

**Resultados:**

Los resultados obtenidos de esta pregunta muestran que ante la pregunta de si este tipo de medidas influiría en sus hábitos de consumo y los incentivaría a utilizar con mayor frecuencia el dinero electrónico como medio de pago, la muestra del 56% respondió “sí” y el 10% respondió “sí”. ”. “es que no saben, y el 34% respondió negativamente.

**Tabla 15**

*Usted acepta mantener este tipo de medidas con el fin de fortalecer el uso del dinero electrónico en forma de billeteras móviles.*

	Encuestados	%
Si	70	45%
No lo sabe	30	19%
No	55	36%
Total	165	100%

**Figura 15**

*Usted acepta mantener este tipo de medidas con el fin de fortalecer el uso del dinero electrónico en forma de billeteras móviles*

**Resultados:**

Los resultados de la pregunta muestran que el 45% de la muestra respondió afirmativamente, el 19% no sabía y el 36% respondió negativamente, lo que indica que está de acuerdo con mantener este tipo de medidas destinadas a mejorar el uso del dinero electrónico en billeteras móviles.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el marco de sus planes generales, el Banco de la Nación está promoviendo iniciativas interinstitucionales para implementar diversos canales y/o productos, incluyendo billeteras móviles, con el objetivo de fomentar su uso en las poblaciones más vulnerables y no bancarizadas.

El gobierno asigna subsidios económicos con el fin de reducir la pobreza en Perú y fomentar la inclusión financiera.

A través de los programas sociales, implementar la billetera móvil, utilizando la infraestructura tecnológica del Perú, especialmente del Banco de la Nación, como actor principal, podría tener un impacto rápido en las poblaciones más vulnerables. En el Perú, las poblaciones más vulnerables, son las que adolecen de los servicios públicos básicos en cada una de comunidades, por lo tanto necesitan en muchos de los casos trasladarse las capitales de departamento más cercanas para realizar sus gestiones, para lo cual deben invertir tiempo y dinero. Esta población, es el ciudadano objetivo de los programas sociales que el gobierno ofrece, tales como Programa Juntos, Pensión 65 y Contigo.

Por lo expuesto, si se logra desarrollar e impulsar el uso de una billetera móvil para el pago de estos subsidios, mucha de esta población vulnerable, podrían integrarse al sistema financiero. Con una educación financiera adecuada, una gestión de riesgos óptima que permita garantizar la seguridad en las transacciones de este segmento de clientes, se podría crear un ecosistema financiero en dichas comunidades, considerando inclusive los pagos digitales según sus necesidades. Es así que, la implementación de una billetera móvil a través del Banco de la Nación, alienada a sus objetivos estratégicos, debe estar enfocada a un rol social y dirigido a los ciudadanos excluidos financieramente.

## VI. CONCLUSIONES

6.1. Dentro de su plan para fomentar la inclusión financiera en el Perú, el Banco de la Nación busca impulsar la interoperabilidad del Sistema Financiero al aumentar la cantidad de canales de atención y facilitar la llegada de pagos digitales y transferencias interbancarias a las poblaciones vulnerables, considerando la realidad actual del país. Sobre este ecosistema, también se interconectan las principales billeteras móviles, como son YAPE y PLIN.

6.1. Es así que, las billeteras móviles cumplirían un papel preponderante en el impulso a la inclusión financiera en el Perú, principalmente en regiones, donde muchos ciudadanos y pequeños comercios no solo obtuvieron beneficios debido a mayor penetración en el mercado y mejor visibilidad de sus productos, también iniciaron un historial transaccional que les permitiría crear un perfil crediticio e ingresar al sistema financiero.

6.2. Al igual que en muchos otros países, los emprendedores o pequeños comerciantes, preferirían las billeteras móviles a los sistemas de pago con puntos de venta, debido al menor costo operativo del servicio.

6.3. A través del Banco de la Nación, impulsar el uso de este tipo de medios financieros digitales, como lo es la billetera móvil, que se puede realizar a través de APPs como es la Cuenta DNI, el cual formaría parte del ecosistema de Interoperabilidad, es demostrar a los ciudadanos que este canal puede convertirse en una gran herramienta para aumentar la educación financiera y gestión adecuada de su dinero. Los ciudadanos que vienen utilizando las distintas billeteras, como son YAPE, PLIN o BIM, inmediatamente forman parte del sistema financiero.

6.4 Para las diferentes empresas financieras, la implementación de billeteras móviles, no se debe evaluar sólo como un producto rentable, también debe considerarse como una acción de responsabilidad social empresarial

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Crear más proyectos enfocados en un segmento específico de la población, es decir, que este canal digital llegue a más áreas de nuestro país, incluidas las que no tienen acceso a internet a través de tecnología USSD.
- 7.2. Impulsar la Interoperabilidad a fin de democratizar el sistema financiero entre la población de los distritos más alejados del Perú, lo cual influiría sustancialmente para mejorar los niveles de inclusión financiera. Asimismo, es imprescindible que todos estos esfuerzos, se acompañen de políticas públicas para que estas funcionalidades se aprovechen adecuadamente.
- 7.3. Una de las prioridades del gobierno debería ser, difundir ampliamente el servicio de interoperabilidad del sistema financiero, principalmente a las poblaciones más vulnerables. Esta estrategia, debe ir acompañada de hacerles conocer los beneficios de este ecosistema, tales como la seguridad en las transacciones, eficiencia y conveniencia, ahorro de tiempo, ahorro de dinero, etc.
- 7.4 Estos grandes esfuerzos deben ir acompañados de iniciativas para aumentar los canales de prestación de servicios para que más ciudadanos puedan utilizar todos los servicios bancarios formales, mejorando así la calidad de vida a través de una mayor inclusión financiera y el logro de sus metas. Estos grandes esfuerzos deben ir acompañados de innovaciones tecnológicas que buscan la simplicidad y reducción de costos.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, S y Gamboa, K. (2016). *Análisis de tecnologías utilizadas para la seguridad en las transacciones de la billetera móvil en el Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres].
- Alide. (2011). *Dinero electrónico para la inclusión financiera*. Lima: Tecnología financiera. [www.alide.org.pe/download/Financ\\_Sectorial/fn13\\_fin\\_rev1\\_electronico.pdf](http://www.alide.org.pe/download/Financ_Sectorial/fn13_fin_rev1_electronico.pdf)
- BBVA. (2015). *La bancarización de África: repitiendo el éxito de M-Pesa en Kenia*. Obtenido de [www.bbva.com/es/bancarizacion-africa-repitiendo-exito-m-pesakenya/](http://www.bbva.com/es/bancarizacion-africa-repitiendo-exito-m-pesakenya/)
- Belisario, D. (2019). *Percepción del dinero electrónico como medio de pago en las operaciones comerciales de las Micro y Pequeñas empresas registradas en el Remyte de Arequipa Metropolitana, 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín].
- Congreso de la República. (2013). *Decreto Supremo N° 090-2013-EF. Reglamento de la Ley N°29985. Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera*. [http://sc.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/files/contralافت/legislacionnac/Decreto%20Su\\_premo%20N%C2%B0%20090-2013-EF.pdf](http://sc.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/files/contralافت/legislacionnac/Decreto%20Su_premo%20N%C2%B0%20090-2013-EF.pdf)
- Congreso de la República. (2013). *Ley N°29985. Ley que regula las características básicas del Dinero Electrónico como instrumento de inclusión financiera*. Obtenido de [www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/NormasLegales/ley-29985.pdf](http://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/NormasLegales/ley-29985.pdf)
- Contini, D, Crowe, M, Merritt, M, Oliver, R, y Moth, S. (2011). *Mobile Payments in the United States: Mapping out the road ahead*. *Federal Reserve Bank of Atlanta and Federal Reserve Bank of Boston*, 57.
- Farje, C, Florez, L, Medel, B, Samanamud, S y Yagui, A. (2017). *Investigación de la viabilidad*

*del uso de billetera móvil como medio para realizar transacciones con dinero electrónico en San Juan de Lurigancho.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

Global Findex - Banco Mundial (2016). Diagnóstico de país: Construyendo sobre bases sólidas: un camino para el avance de los pagos de gobierno a nivel subnacional en el Perú.

Gonzales, A. (2017). *El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú.* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].

Gonzales, J y Suarez, A. (2003). *Principales ventajas y beneficios que ofrece el uso de transferencias electrónicas de fondos y Dinero Electrónico a las empresas.* [Tesis de licenciatura, Universidad de las Américas Puebla].

Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación.* Mexico D.F.: McGraw Hill.

Infitech. (2017). *Key factors limiting mobile payment adoption.* Obtenido de <https://www.infitechllc.com/factors-limiting-mobile-payment-options/>

Llaxacondor, A. (2018). *Consideraciones en la adopción de una billetera móvil para la inclusión financiera: el caso de BIM en el distrito de San Juan de Lurigancho entre los años 2016 y 2017.* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].

Magnier-Watanabe, R. (2014). An institutional perspective of mobile payment adoption: The case of Japan. *2014 47th Hawaii International Conference on System Science*, 1043-1052.

Navarro, S y Vera, F. (2018). *La billetera móvil y su impacto en el sector comercial en la ciudad de Guayaquil, 2016.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil].

Ondrus, J y Lyytinen, K. (2011). Mobile payments market: Towards another clash of the

- Tirans? *10th International Conference on Mobile Business*, 166-172.
- Plaza, M. (2018). *Análisis del sistema de billetera móvil como alternativa al sector no bancarizado de Guayaquil, 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil].
- Quintana, J. (2016). *Implementación de la billetera móvil para la transferencia de dinero electrónico en el Banco de la Nación*. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres].
- Repace, J y Roy, R. (2018). *Mobile POS: Moving the Needle in Mobile Payments*. IPSOS.
- Rivera, O. (2016). *Dinero electrónico: mecanismo de inclusión financiera*. ASBANC.
- Statista. (2018). *Smartphone users worldwide 2014-2020*. Obtenido de [www.statista.com/statistics/330695/number-of-smartphone-users-worldwide/](http://www.statista.com/statistics/330695/number-of-smartphone-users-worldwide/)
- The Economic Times. (2018). *Definition of E-Wallets*. Obtenido de <https://economictimes.indiatimes.com/definition/e-wallets>
- Trendforce Statista. (2019). *Total revenue of global mobile payment market from 2015 to 2019*. Obtenido de [www.statista.com/statistics/226530/mobile-payment-transaction-volume-forecast/](http://www.statista.com/statistics/226530/mobile-payment-transaction-volume-forecast/)
- Trivelli, C. (2016). *Billetera virtual. Las ventajas de transferir dinero desde el móvil*. Gestión.
- Urbiola, P. (2015). *Situación económica digital*. BBVA Research.
- Vega, M. (2013). Dinero electrónico: innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Moneda Innovaciones*, 15-18.
- Vodanovic, L. (2015). Toda una innovación en los pagos: El dinero electrónico en el Perú. *Análisis Legal El Peruano*.
- Worldpay Inc., LCC y McKinsey. (2018). *Global Payment Report*. Obtenido de [bit.ly/worldpay2018](http://bit.ly/worldpay2018)
- Zhou, T. (2013). An empirical examination of continuance intention of mobile payment

services. *Decision support systems*, 54(2), 1085-1091.

## IX. ANEXOS

## Anexo A. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<p><b>-Problema Principal</b></p> <p>¿Cuál es la forma más eficiente de impulsar el uso de la billetera móvil en el Banco de la Nación como un facilitador de la inclusión financiera en el Perú?</p> <p><b>-Problema secundarias</b></p> <p>¿Cuáles son las características más relevantes por los cuales los usuarios esperarían de beneficio en caso de decidir usar la billetera móvil?</p> <p>¿Cuáles son las principales razones que incentivarán la utilización de la billetera móvil en los potenciales usuarios?</p> <p>¿Cuál el nivel de conocimiento de los potenciales usuarios de la billetera móvil con relación a sus servicios bancarizados?</p>	<p><b>-Objetivo general</b></p> <p>Evaluar la forma más eficiente de impulsar la billetera móvil en el Banco de la Nación según el contexto financiero peruano para incentivar la inclusión financiera.</p> <p><b>-Objetivos específicos</b></p> <p>Definir las características más relevantes por los cuales los usuarios esperarían de beneficio en caso de decidir usar la billetera móvil.</p> <p>Indicar las principales razones que incentivarán la utilización de la billetera móvil en los potenciales usuarios.</p> <p>Establecer el nivel de conocimiento de los potenciales usuarios de la billetera móvil con relación a sus servicios bancarizados.</p>	<p><b>-Hipótesis General</b></p> <p>Si se evalúa la forma más eficiente de impulsar la billetera móvil en el Banco de la Nación, entonces se podrá incentivar la inclusión financiera en el contexto financiero peruano.</p> <p><b>-Hipótesis específicas</b></p> <p>Si se definen las características más relevantes respecto a los beneficios que recibirían los usuarios, entonces decidirían usar la billetera móvil.</p> <p>Si se logra incentivar la utilización de la billetera móvil, entonces los usuarios potenciales la utilizarían en la actualidad.</p> <p>Si se establece un nivel de conocimiento de los potenciales usuarios, entonces la billetera móvil formaría parte de sus servicios bancarizados</p> <p>-</p>	<p>Variable (X)</p> <p><b>Billetera Móvil</b></p> <p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad</li> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Rapidez</li> <li>- Facilidad</li> </ul>	<p><b>Método:</b></p> <p>El tipo de investigación, según su carácter, fue exploratorio.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas</li> <li>- Análisis de Datos</li> </ul> <p>Se utilizará procesos computarizados con Excel, así como proceso computarizado a través de SPSS.</p>

## **Anexo B. validación de instrumentos**

Claret (2.008), señala que la validación se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Dicho instrumento debe ser validado por expertos en gramática, metodología y la especialidad objeto de estudio. Los expertos deberán hacer las diferentes observaciones de tipo general que posteriormente serán corregidas.

Para el caso en estudio, el instrumento seleccionado, será validado por expertos, para lo cual se les consignó el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, el sistema de operacionalización de variables, y los cuestionarios a aplicar; posteriormente estos profesionales revisarán los cuestionarios en cuanto al contenido, redacción y relación con los objetivos y variables de la investigación, concluyendo congruencia con los objetivos y variables para finalmente ser validados

## **Anexo C. Confiabilidad de instrumentos**

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. (Hernández, y otros, ob. cit.). Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

### Criterio de Confiabilidad Valores

No es confiable -1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1