

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**La banca digital y su relación con la inclusión financiera en las**  
**MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.**

Tesis que presentan los bachilleres

Castillo Requejo Ana Ruby

Vega Távara Viviana Anayely

Para obtener el título profesional de

**ECONOMISTA**

Asesor

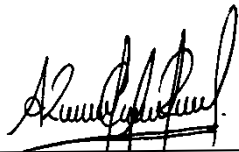
Mg. Huancas De La Cruz Wilmer Casely

Lambayeque – Perú

2025

# La banca digital y su relación con la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.

Resolución de sustentación N°057-2026-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 16 de enero de 2026



Castillo Requejo, Ana Ruby

**Bachiller**



VegaTávora, Viviana Anayely

**Bachiller**



Mg. Huancas de la Cruz, Wilmer Casely

**Asesor**

Presentada para obtener el título profesional de  
**ECONOMISTA**

Aprobado por el jurado:



Dra. Ramos Culqui, Lilia Consuelo

Presidente



Dr. León de la Cruz, Carlos Alberto

Secretario



Dra. Cotrina Camacho, Ana Bertha  
Vocal



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9.00 horas del día 21 de Enero del 2026, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma PRESENCIAL con la participación de los miembros del jurado nombrado con Resolución N° 1676-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 30 de setiembre de 2025, conformado por:

DRA. LILIA CONSUELO RAMOS CULQUI	Presidente
DR. CARLOS ALBERTO LEON DE LA CRUZ	Secretario
DRA. ANA BERTHA COTRINA CAMACHO	Vocal
M. Sc. WILMER CASELY HUANCAS DE LA CRUZ	Asesor

Para evaluar el informe de tesis de los tesisistas CASTILLO REQUEJO ANA RUBY y VEGA TAVARA VIVIANA ANAYELY; quienes desean obtener su título profesional de ECONOMISTA, con la tesis titulada "LA BANCA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LAS MYPES DEL DISTRITO DE CHICLAYO, PERIODO 2025"; El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N°057-2026-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 16 de enero de 2026 que autoriza la Sustentación presencial del informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a los candidatos a efectuar la sustentación otorgándole 25 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario hasta culminar con el (la)señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/los sustentantes en forma Adecuada.

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la)Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis.


Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el(la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones al tesisista o los tesisistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a). El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesisista o los tesisistas: CASTILLO REQUEJO ANA RUBY y VEGA TAVARA VIVIANA ANAYELY; han obtenido 15 puntos equivalentes a regular quedando expedito para obtener el título profesional de ECONOMISTA.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 10 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros de jurado y asesor.  
ESCALA: 20=Excelente; 19-18=Muy Bueno; 16-17= Bueno; 14-15 regular, menos de 14= Desaprobado.

  
DRA. LILIA CONSUELO RAMOS CULQUI  
PRESIDENTE

  
DR. CARLOS ALBERTO LEON DE LA CRUZ  
SECRETARIO

  
DRA. ANA BERTHA COTRINA CAMACHO  
VOCAL

  
M. Sc. WILMER CASELY HUANCAS DE LA CRUZ  
ASESOR

## CONSTANCIA DE VERIFICACION DE ORIGINALIDAD

Yo, **Wilmer Casely Huancas De La Cruz**, asesor de tesis titulada: **La banca digital y su relación con la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.**

Cuyo autor (es) son: **Castillo Requejo Ana Ruby**; con **DNI N°73527221** y **Vega Távara Viviana Anayely**; con **DNI N°73961923**; declaro que la evaluación realizada por el Programa Informático; ha arrojado un porcentaje de similitud **17%**, verificables en el Resumen del Reporte automático de similitud que se acompaña.

El suscrito (a) analizó reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 08 de abril de 2026.



M.sc. Wilmer Casely Huancas de la Cruz

DNI: 42824947

Asesor de Tesis

## 03.09.25. PROYECTO FINAL\_ Banca digital e inclusión financiera..docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>17</b> %	<b>16</b> %	<b>3</b> %	<b>10</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE



M.sc. Wilmer  
Casely Huancas de  
la Cruz  
DNI: 42824947  
*Asesor de Tesis*

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</b> Trabajo del estudiante	<b>2</b> %
<b>3</b>	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>upc.aws.openrepository.com</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>ciencialatina.org</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %

9	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
10	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
11	<a href="http://doaj.org">doaj.org</a> Fuente de Internet	1%
12	<a href="http://ojs.asfacop.org.co">ojs.asfacop.org.co</a> Fuente de Internet	< 1%
13	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1%
14	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	< 1%
15	Submitted to Grupo IOE Trabajo del estudiante	< 1%
16	<a href="http://angolatransparency.blog">angolatransparency.blog</a> Fuente de Internet	< 1%
17	<a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a> Fuente de Internet	< 1%
18	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	< 1%
19	<a href="http://repositorio.espe.edu.ec">repositorio.espe.edu.ec</a> Fuente de Internet	< 1%

[cies.org.pe](http://cies.org.pe)



M.sc. Wilmer  
Casely Huancas de  
la Cruz  
DNI: 42824947  
**Asesor de Tesis**

20	Fuente de Internet	< 1 %
21	<a href="http://journals.epnewman.edu.pe">journals.epnewman.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
22	<a href="http://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
23	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 15 words



M.sc. Wilmer Casely Huancas de  
la Cruz  
DNI: 42824947  
**Asesor de Tesis**



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Castillo Requejo&Vega Tavera  
Título del ejercicio: TESIS PREGRADO 2024  
Título de la entrega: 05.09.25. PROYECTO FINAL\_ Banca digital e inclusión financier...  
Nombre del archivo: 05.09.25.\_PROYECTO\_FINAL\_Banca\_digital\_e\_inclusión\_financi...  
Tamaño del archivo: 228.16K  
Total páginas: 34  
Total de palabras: 7,552  
Total de caracteres: 44,737  
Fecha de entrega: 05-sept-2025 05:56a. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 2741722134

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



PROYECTO DE TESIS

La banca digital y la inclusión en la brecha financiera en la PVS Ecuatoriana de  
Cajamarca, periodo 2025.

Presentado por:

Participante 1	Apellidos y nombres	Correo electrónico	Celular
Participante 1	Castillo Requejo, Tavera	castillo.requejo.tavera@unp.edu.ec	998111111
Participante 2	Vega Tavera, Castillo	vega.tavera.castillo@unp.edu.ec	998111111
Asesor responsable	Wilmer Casely Huanca de la Cruz	wilmer.casely@unp.edu.ec	998111111

Facultad de la Escuela Profesional de  
ECONOMÍA  
Presentación al título profesional de  
ECONOMÍA  
Lambayeque, agosto 2025

M.sc. Wilmer Casely Huanca de  
la Cruz  
DNI: 42824947  
**Asesor de Tesis**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, por ser el pilar fundamental de mi formación personal y académica. Su apoyo incondicional, amor y confianza constantes fueron esenciales para superar cada desafío a lo largo de este proceso.

De manera especial, dedico también este trabajo a mi amiga y compañera de tesis, por su compromiso, apoyo y compañerismo. Compartir este camino hizo de esta experiencia un aprendizaje significativo y un logro compartido.

**VIVIANA**

Este trabajo va dedicado a mi mami porque es una mujer valiente, paciente, amorosa, comprensiva, pero sobre todo fuerte, que me enseña día a día que soy capaz de lograr cada objetivo que me trazo.

Tambien dedico este trabajo a mi amiga y compañera de tesis, porque en los cinco años compartidos de universidad me enseñó el valorar de una amistad sincera.

**ANA**

## **AGRADECIMIENTO**

Con profundo estima extendemos nuestra más sincera gratitud a nuestro asesor de tesis, el Mg. Huancas de la Cruz, Wilmer Casely. su comprensión, dedicación y su inestimable guía han sido pilares en esta investigación.

Expresamos nuestro agradecimiento a nuestros jurados de tesis, la Dra. Ramos Culqui, Lilia Consuelo, el Dr. León de la Cruz, Carlos Alberto y la Dra. Cotrina Camacho, Ana Bertha, cuyas perspicaces observaciones y constructivos comentarios han sido cruciales para la consolidación de este trabajo.

Nuestro agradecimiento también se extiende a cada uno de nuestros maestros que, con sus conocimientos y exigencia fueron pieza clave para que hoy nosotros estemos logrando esta meta.

Finalmente, nuestro reconocimiento a nuestra alma mater la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, por abrir sus puertas y facilitarnos nuestro camino académico.

**Ana y Viviana**

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	9
AGRADECIMIENTOS.....	10
INDICE GENERAL.....	11
ÍNDICE DE TABLAS.....	12
ÍNDICE DE FIGURAS.....	13
INFORMACIÓN GENERAL.....	14
RESUMEN.....	15
ABSTRACT.....	16
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO.....	20
<b>1.1. Antecedentes</b> .....	20
<b>1.2. Bases teóricas</b> .....	23
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	31
<b>4.1. Diseño de contrastación de hipótesis</b> .....	31
<b>4.2. Población y muestra</b> .....	31
<b>4.3. Técnicas, instrumentos, equipos, materiales, procesamiento de datos</b> .....	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	34
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	47
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS.....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Características sociodemográficas.....	34
<b>Tabla 2.</b> Prueba de normalidad.....	42
<b>Tabla 3.</b> Correlación entre la banca digital y la inclusion financiera. ....	43
<b>Tabla 4.</b> Correlación entre la banca móvil y la inclusión financiera. ....	44
<b>Tabla 5.</b> Correlación entre la banca por internet y la inclusión financiera. ....	45
<b>Tabla 6.</b> Correlación entre la App de transferencias de dinero y la inclusión financiera. ....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Dimensiones de la inclusión financiera. ....	30
<b>Figura 2.</b> Nivel de percepción de la variable banca digital. ....	35
<b>Figura 3</b> Nivel de percepción de la dimension banca móvil. ....	36
<b>Figura 4.</b> Nivel de percepción de la dimensión banca por internet. ....	37
<b>Figura 5.</b> Nivel de percepción de la dimensión App de transferencias de dinero. ....	38
<b>Figura 6.</b> Nivel de percepción de la variable inclusion financiera. ....	39
<b>Figura 7.</b> Nivel de percepción de la dimension Uso de la inclusion financiera. ....	40
<b>Figura 8.</b> Nivel de percepción de la dimension Calidad de la inclusion financiera. ....	41

## **INFORMACIÓN GENERAL**

### **Título**

La banca digital y su relación con la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.

### **Autor :**

**Asesor:** Mg. Huancas de la Cruz Wilmer Casely

**Línea de investigación:** Ciencias Sociales y Humanidades

**Lugar:** Distrito de Chiclayo.

## RESUMEN

El estudio presentó como objetivo determinar la relación entre la banca digital y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025. La metodología consideró un enfoque cuantitativo, no experimental, con una muestra de 161 mypes y con el uso de un cuestionario de Likert. En los hallazgos se evidenció un nivel regular de la banca digital, según el 50.93% de las mypes, lo que indica que, aunque conocen y utilizan estos servicios, aún presentan dudas o limitaciones que impiden una valoración plenamente positiva. Asimismo, la mayoría de los encuestados presenta una percepción regular (62.73%) sobre la inclusión financiera, lo que indica que, si bien las MYPES reconocen ciertos avances en su acceso a servicios financieros, aún consideran que estos no son totalmente suficientes o satisfactorios para cubrir sus necesidades. Se concluye que, existe una relación positiva y significativa entre la banca digital y la inclusión financiera ( $\rho = 0.602$ ,  $p = 0.000$ ), lo que indica que a medida que aumenta el uso o adopción de la banca digital, también tiende a incrementarse la inclusión financiera.

Palabras clave: banca digital, inclusión financiera, billetera digital.

## **ABSTRACT**

The study aimed to determine the relationship between digital banking and financial inclusion in MSEs in the district of Chiclayo, period 2025. The methodology considered a quantitative, non-experimental approach, with a sample of 161 MSEs and with the use of a Likert questionnaire. The findings showed a regular level of digital banking, according to 50.93% of MSEs, which indicates that, although they know and use these services, they still have doubts or limitations that prevent a fully positive assessment. Likewise, the majority of respondents have a regular perception (62.73%) of financial inclusion, which indicates that, although MSEs recognize certain advances in their access to financial services, they still consider that these are not fully sufficient or satisfactory to meet their needs. It is concluded that there is a positive and significant relationship between digital banking and financial inclusion ( $\rho = 0.602$ ,  $p = 0.000$ ), which indicates that as the use or adoption of digital banking increases, financial inclusion also tends to increase.

Keywords: digital banking, financial inclusion, digital wallet.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, la transformación digital ha forzado cambios en la estructura de los servicios y productos de la industria bancaria. La digitalización ha cambiado el proceso tradicional a un proceso digital sistematizado, dando lugar a una nueva cara del sector bancario. La banca por Internet, el software de aplicación auxiliar innovador y las bases de datos han exigido y permitido servicios seguros de transacciones de clientes las 24 horas y los 7 días de la semana, mejorando el ritmo de la competencia en el sector. Por ello, el sector bancario debe fortalecer y garantizar la disponibilidad de servicios tecnológicos web de calidad para hacer frente a la competencia y, al mismo tiempo, atender las necesidades de los clientes y empresas (Kaur et al., 2021).

El auge en los pagos digitales, billeteras móviles e innovaciones fintech está redefiniendo el panorama financiero en Latinoamérica. Donde la cantidad de bancos digitales en la región se sextuplicó, pasando de 10 a 60 en solo cinco años (2017-2021), en tanto las cuentas de dinero móvil experimentaron un crecimiento exponencial. En países como Argentina, el uso del dinero móvil saltó de menos del 1% en 2014 al 27% en 2021. Mejorar el acceso financiero ha sido un desafío en ALC durante mucho tiempo, pero la pandemia aceleró inesperadamente la bancarización. Los bancos digitales y las fintech están impulsando la inclusión al reducir las tasas de interés y centrarse en los consumidores y negocios sub bancarizados (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2025).

Por otro lado, en Ecuador, se implementó un programa de financiamiento para MIPYMES como una herramienta para impulsar el crecimiento económico, fomentar la inclusión financiera y promover la equidad de género en Ecuador. En donde, el 59% de las empresas utilizaron los recursos financieros para cubrir necesidades de corto plazo e invertir en capital de trabajo, mejorar sus operaciones y fortalecer sus capacidades productivas. Por lo tanto, más allá de los números, dicho programa ha generado oportunidades, fortalecido el ecosistema empresarial y promover una inclusión financiera más sostenible (Banco Mundial [BM], 2025).

En el caso peruano, el gobierno también implementó diversos programas que permiten a las empresas de todos los sectores económicos a nivel nacional a acceder al financiamiento para capital de trabajo y/o activo fijo en condiciones favorables, entre ellos se encuentra Impulso Myperu, Reactiva Perú, Fae-Mype, Pae-Mype, Fae-Agro, entre otros. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2025). Asimismo, el uso de los canales alternativos de la banca está en aumento, brindando una gran gama de beneficios tanto para las empresas como para los clientes. Existen ciertos bancos que destacan por su aplicación e inversión por mejorar la experiencia del usuario en su banca electrónica. Entre estos podemos encontrar al Banco de Crédito del Perú, el BBVA e Interbank, que junto con Scotiabank conforman los cuatro bancos con mayores ganancias en el país. Dichos bancos se distinguen por desarrollar una aplicación que permite la transferencia de dinero con el número telefónico del usuario destino, sin tener que conocer el número de cuenta. Como se ha descrito, cada banco adopta una estrategia para su interfaz de banca electrónica, según los requerimientos y demanda de cada contexto en el que opera (Serna, 2024)

Además, el surgimiento y la popularización de la banca digital y móvil no han estado exentos de críticas y preocupaciones. Donde uno de los principales argumentos se centra en la seguridad y privacidad de los datos. Asimismo, destaca la vulnerabilidad vinculada con la dependencia excesiva de la tecnología, las interrupciones, fallas de sistemas o ataques cibernéticos pueden traducirse en la inaccesibilidad temporal de fondos o información financiera vital. Por otro lado, la brecha digital se presenta como uno de los principales obstáculos para lograr una inclusión total. Esta brecha no solo es evidente entre zonas urbanas y rurales, sino que también se manifiesta en diversos factores como acceso a la tecnología, habilidades digitales, costos asociados y educación financiera (Condori et al., 2023).

A nivel local, en el Distrito de Chiclayo, la realidad de la banca digital y la inclusión financiera en las MYPES enfrenta desafíos, aunque la adopción de herramientas digitales como pagos móviles aumenta, persisten brechas críticas en conectividad, cultura financiera y acceso a productos formales. Las MYPES a menudo carecen de registros contables y operan en un entorno informal, lo que limita su acceso al crédito formal pese a que el 54,1 % de los microempresarios accedió al menos a un producto financiero en 2024 (COMEXPERÚ, 2025). Asimismo, en zonas como Chiclayo, la escasa infraestructura digital y la baja educación

tecnológica reducen la efectividad de la banca móvil, Por tal razón, surge la formulación de la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la banca digital y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025?

Con respecto a los problemas específicos se consideró, lo siguiente: a) ¿Cuál es la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025?; b) ¿Cuál es la relación entre la banca por internet y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025?; c) ¿Cuál es la relación entre las apps de transferencias de dinero y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025??

En base a ellos, el objetivo general fue: Determinar la relación entre la banca digital y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025. Y, los objetivos específicos fueron: a) Identificar la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025; b) Conocer la relación entre la banca por internet y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025; c) Establecer la relación entre las apps de transferencias de dinero y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.

## **CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

#### **1.1.1. Internacionales**

Viteri (2025) en su estudio analizó la banca digital y la inclusión financiera en la ciudad de Ambato. La metodología presentó un enfoque cuantitativo, no experimental, con una muestra de 380 personas, a quienes se les aplicó un cuestionario; además, se utilizó un modelo econométrico Probit y Logit. Los hallazgos revelaron que el 80.79% de los encuestados utilizan los productos y servicios financieros; asimismo, el uso de la banca móvil es empleada por el 63.95% de los participantes, permitiendo reducir las barreras de acceso y promover la integración en el sistema financiero formal. Se concluye que, el acceso a dispositivos electrónicos y a una conexión a internet son factores determinantes en la inclusión financiera. Por lo tanto, resulta necesario que las entidades financieras diseñen productos accesibles y asequibles para las poblaciones de bajos ingresos, y simplifiquen los procesos de acceso a estos servicios.

Cueva (2021) en su estudio evaluaron las fintech y la inclusión financiera en el Distrito Metropolitano de Quito. La metodología presenta un enfoque mixto, no experimental, con el uso de cuestionarios y entrevistas aplicados a 245 usuarios de los servicios financieros. En los hallazgos se evidenció que el 85.6% de los participantes tienen una cuenta bancaria, el 3.4% fondos de inversión y el 4.2% préstamos; asimismo, el 51.4% indicaron que la modernización del sistema financiero se encuentra en nivel intermedio, finalmente, se identificó que el 65,76 % están completamente de acuerdo con la implementación de Fintech en los servicios que ofrecen las principales instituciones financieras en el país. Se concluye que, las Fintech actualmente viven un proceso de transformación digital en el área de finanzas, por lo que son claves para el crecimiento e inclusión financiera en el territorio nacional.

Chávez (2023) realizó su investigación para analizar la aceptación de la banca digital en las pymes de la ciudad de Guayaquil. El enfoque fue mixto, no experimental, con una muestra de 383 pymes ubicadas en la ciudad de Guayaquil, a quienes se les aplicó un cuestionario. En los hallazgos revelaron que el 36.8% de las pymes se encuentran frecuentemente informadas sobre los medios digitales, el 21.4% carecen de

conocimiento acerca de los servicios que ofrecen los bancos; asimismo, las transacciones más empleadas en la banca digital por las pymes, los índices más altos son el 21.49% para pagos de servicios básicos y el 21.3% para transferencias interbancarias; además, el 26.9% de las pymes afirmó que contar con la banca digital le genera beneficios a su empresa. Se concluye que, la banca digital dentro de las pymes ha permitido obtener mayores beneficios que la banca tradicional.

Kisotu y Musau (2020) en su estudio evaluaron la banca digital y la inclusión financiera en las empresas del condado de Narok, Kenia. La metodología fue cuantitativa, no experimental, explicativa, con una muestra de 184 empresas y con la aplicación de cuestionarios para la recolección de datos. En los hallazgos se evidenció un coeficiente de determinación ajustado ( $R^2$ ) igual de 0,869, lo que indica una fuerte correlación positiva entre las variables, demostrando que el 86,9 % de los cambios en la variable dependiente se explica por las variables independientes. Asimismo, la banca de agencia, la banca móvil, la banca en línea y los servicios de cajeros automáticos tuvieron un valor de  $p$  inferior a 0,05, lo que indica que los servicios de banca digital seleccionados influyeron significativamente en la inclusión financiera de las empresarias en el condado de Narok.

### **1.1.2. Nacionales**

Campos y Ramos (2023) analizaron la asociación entre la banca digital y la inclusión financiera en la provincia de Lima. El enfoque fue cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal, con una muestra de 384 participantes, a quienes se les aplicaron un cuestionario con escala de Likert. En los hallazgos se evidenciaron una correlación Spearman igual a 0.478 y un  $p$  valor de 0.001, que demuestra la asociación entre las variables; además, las dimensiones accesibilidad, usabilidad y seguridad de la banca digital se asociaron con la variable inclusión financiera según la rho Spearman de 0.231, 0.375 y 0.516 respectivamente. Se concluye que, la banca digital se vincula con la inclusión financiera en la provincia de Lima.

Cotrina y Pumarrumi (2020) evaluaron como la billetera digital es empleada como estrategia de inclusión financiera en las mypes peruanas. El enfoque fue cuantitativo, no experimental, correlacional, con una muestra de 98 mypes a quienes se les aplicó

un cuestionario. En los hallazgos se evidenció que el 54% afirma que la billetera digital es beneficioso, rápido y seguro; el 97% recomienda utilizar la billetera digital para las diferentes transacciones del dinero; asimismo, el 54% de las mypes aseguran que otras mypes no emplean dicho dispositivo por la falta de información y capacitación financiera. Se concluye que, el índice de satisfacción en emplear el uso de la billetera digital fue productivo, debido a que los microempresarios indicaron que dicha plataforma impactó de forma positiva en sus negocios.

Apaza (2024) analizó el vínculo entre la banca digital y la inclusión financiera en estudiantes de la ciudad de Puno. En la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, correlacional, con una muestra de 403 participantes a quienes se les aplicó un cuestionario. En los hallazgos se evidenció una correlación Spearman de 0.631 y un p valor de 0.001 que demuestra la asociación entre las variables; asimismo, las dimensiones banca móvil, banca por internet y las apps de transferencias de dinero se vinculan con la segunda variable con una rho Spearman de 0.594, 0.564 y 0.638 respectivamente. Se concluye que, existe una conexión entre la banca digital y la inclusión financiera en estudiantes de la ciudad de Puno.

### **1.1.3. Locales**

Alday (2024) evaluaron la calidad del servicio de los cajeros y la inclusión financiera en los emprendedores del distrito de Lambayeque. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, con una muestra de 384 emprendedores y con el uso de cuestionarios. En los hallazgos se evidenció una rho Spearman de 0.785 y un valor de significancia inferior al 5% por lo que se afirmó la relación de ambas variables; asimismo se evidenció correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la dimensión acceso (sig. 0,00;  $r= 0,678$ ). Se concluye que, a medida que los usuarios reciban un servicio óptimo, éstos deberán involucrarse y usar los servicios de los agentes bancarios debido a sus múltiples beneficios.

Yaipen y Lucero (2023) en su estudio determinaron el vínculo entre la banca digital y el comportamiento del consumidor en una agencia de Chiclayo. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental, con una muestra de 94 participantes, que respondieron a un cuestionario de Likert. En los

hallazgos se evidenció que una correlación Spearman de 0.742 y un valor de significancia de 0.000 demostrando que existe un vínculo entre las variables; asimismo, el 59.6% de los participantes manifestaron un nivel alto de la banca digital y el 48.94% demostraron un comportamiento financiero de nivel bueno. Se concluye que, a medida que se aumenta el uso de la banca digital, se incrementa la tendencia a que los consumidores modifiquen su comportamiento financiero en línea con esta nueva forma de interactuar con los servicios bancarios.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Variable 1: Banca digital**

La banca digital es la aplicación de la tecnología para garantizar un procesamiento integral y sin interrupciones de las transacciones/operaciones bancarias, garantizando la máxima utilidad; para el cliente en términos de disponibilidad, utilidad y coste; para el banco en términos de reducción de costes operativos, cero errores y servicios mejorados. La banca digital forma parte de un contexto más amplio que busca la transición a la banca en línea, donde los servicios bancarios se prestan a través de internet, a la vez que se mejoran todas las actividades y programas bancarios tradicionales que, históricamente, solo estaban disponibles para los clientes en una sucursal bancaria. Esto incluye actividades como depósitos, retiros y transferencias de dinero (Hakizimana et al., 2023).

La banca digital consiste en aprovechar la tecnología para ofrecer productos bancarios y mejorar la accesibilidad y la asequibilidad de los servicios. Una oferta digital exitosa en el sector bancario implica brindar a los clientes un acceso superior a la banca móvil y en línea. Por lo tanto, el rápido desarrollo de los servicios de banca digital ha simplificado considerablemente las transacciones y ha hecho que realizarlas sea mucho más cómodo. Los canales de banca digital, como la banca de agencia, la banca en línea, la banca móvil y los servicios de cajero automático, han mejorado considerablemente la inclusión financiera (Farruccio, 2020).

Por lo tanto, la banca digital se define como el conjunto de servicios y operaciones financieras que los bancos ofrecen a través de plataformas electrónicas, como

aplicaciones móviles, sitios web o cajeros automáticos inteligentes, permitiendo a los usuarios acceder, gestionar y controlar sus cuentas y productos bancarios de forma remota, segura y en tiempo real. Dicha modalidad elimina la necesidad de acudir físicamente a una sucursal, facilitando transacciones como transferencias, pagos, consultas de saldo, inversiones y más, con mayor comodidad y eficiencia (Perez, 2022).

### **Teoría de la innovación financiera**

La teoría de la innovación financiera parte de la premisa de que la tecnología puede transformar profundamente el sistema financiero tradicional, haciéndolo más accesible, eficiente y centrado en el usuario. Dicha teoría se fundamenta en que, mediante herramientas digitales como aplicaciones móviles, inteligencia artificial, blockchain y big data, es posible ofrecer productos y servicios financieros más personalizados, rápidos y seguros. Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también permite a las empresas disminuir los costos operativos al automatizar etapas y eliminar intermediarios. Al facilitar el acceso a servicios como pagos, préstamos, inversiones y seguros de forma digital, se democratiza el uso del sistema financiero, especialmente en sectores de la población que antes estaban excluidos o desatendidos (Ponce y Araica, 2024).

Asimismo, la teoría de la innovación financiera subraya la reacción ante la competencia, impulsar la innovación y acelerar la adaptación de los bancos tradicionales. Las soluciones tecnológicas no solo permiten extender el alcance geográfico de los servicios financieros, sino que también promueven la transparencia y la trazabilidad de las operaciones, fortaleciendo la confianza del usuario. Esta teoría también destaca la relevancia de un marco regulatorio flexible que permita el desarrollo seguro de estas innovaciones, sin obstaculizar su crecimiento. En resumen, la innovación financiera representa un cambio estructural en la forma de concebir y operar las finanzas, haciendo que los servicios sean más inclusivos, sostenibles y adaptables a las necesidades del entorno digital actual (Ponce y Araica, 2024).

### **Transformación de la banca tradicional a la digital.**

Según Gutiérrez (2020) la transformación de la banca tradicional hacia la digital se realizó en 3 grandes etapas:

- Reacción ante la nueva competencia: al presentarse cambios en la oferta y demanda de servicios financieros, los bancos reaccionan de forma estratégica diseñando nuevos canales y productos para ofrecer sus servicios y de esta manera no quedar obsoletos en el tiempo y lograr posicionarse correctamente en el mercado. Asimismo, con respecto a los nuevos productos digitales, los bancos desarrollaron los pagos minoristas como carteras digitales, soluciones de pago por proximidad, o aplicaciones para transferir dinero entre particulares.
- Adaptación tecnológica: con el objetivo de brindar una mayor agilidad en el desarrollo de nuevos productos, las entidades bancarias deben transformar de forma profunda sus plataformas tecnológicas, con la finalidad de alcanzar una mayor flexibilidad y una estructura modular. Esto implica la automatización de los procesos en donde se eliminan las tareas repetitivas y manuales, en efecto se mejora la eficiencia y la agilidad del sistema bancario, garantizando una mejor experiencia y así atraer y fidelizar a usuarios.
- Posicionamiento estratégico: la finalidad de dichas modernizaciones es generar un posicionamiento en el mercado para lograr dichas estrategias digitales las cuales brindan cambios profundos en estas entidades financieras, garantizado de esa forma que los nuevos canales ayuden a personalizar los vínculos comerciales y mejorando la fuerza de ventas.

### **Dimensiones**

Según Kisotu y Musau (2020) consideran tres dimensiones: la banca móvil, la banca por internet y las apps de transferencias, las cuales se definen:

- La banca móvil se refiere al uso de un teléfono inteligente u otro dispositivo celular para realizar tareas bancarias en línea mientras se está lejos del ordenador de casa, como consultar saldos de cuentas, transferir fondos entre cuentas y pagar facturas. Por lo tanto, es un servicio ofrecido por las entidades financieras que permite a los usuarios realizar operaciones bancarias a través

de dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes o tabletas, utilizando aplicaciones oficiales o plataformas web adaptadas.

- La banca por internet es un método de banca en el que las transacciones se realizan electrónicamente a través de internet. Por lo tanto, es un servicio que ofrecen las instituciones financieras para que los clientes puedan acceder y gestionar sus cuentas y productos bancarios a través de un sitio web seguro, utilizando una computadora o cualquier dispositivo con conexión a internet.
- Las apps de transferencia: son una forma de banca electrónica que permite a los clientes realizar transacciones básicas sin la ayuda de un representante de la sucursal o un cajero. Entonces, son aplicaciones móviles diseñadas para permitir el envío y recepción de dinero entre personas o cuentas bancarias de forma rápida, segura y sencilla, utilizando dispositivos móviles con conexión a internet.

### **1.2.2. Variable 2: Inclusión financiera**

La inclusión financiera se conoce como un proceso para fomentar la accesibilidad y la utilidad de los servicios financieros formales entre los usuarios públicos y las empresas. Además, la inclusión financiera también garantiza que los servicios financieros formales sean accesibles y utilizados por personas y empresas. Asimismo, el objetivo de la inclusión financiera se dirige a las comunidades vulnerables, incluidos los grupos de bajos ingresos, para que estén incluidos financieramente y tengan acceso a servicios financieros. Los servicios financieros incluyen crédito, seguros y otras formas de capital. Por otro lado, la inclusión financiera también se define como poseer formalmente una cuenta de una institución financiera reconocida. Las personas y las empresas pueden usar la cuenta financiera para realizar ahorros y préstamos regulares, así como servicios de seguros y pagos (Lee et al., 2022).

Por su parte, Hassan y Fei (2020) definen la inclusión financiera como un estado en el que todos pueden acceder a una gama de servicios financieros de calidad a precios asequibles de una manera conveniente. La inclusión financiera incluye la provisión de servicios financieros asequibles, lo que incluye el acceso a servicios de pago y

remesas, ahorros, préstamos y seguros a través del sistema financiero formal para quienes tienden a ser excluidos. La inclusión financiera digital desempeña un papel vital en la mitigación de los impactos económicos y sociales. Aumentar el acceso financiero de las familias de bajos ingresos y las pequeñas empresas también podría contribuir a una recuperación financiera más inclusiva.

De igual forma, Belén et al. (2022) indican como el proceso mediante el cual se garantiza que todas las personas, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad o con bajos ingresos, tengan acceso y puedan utilizar de manera efectiva productos y servicios financieros formales, como cuentas bancarias, créditos, seguros, medios de pago y ahorro. Su objetivo principal es fomentar la participación plena en la economía, mejorar la calidad de vida y reducir la desigualdad, permitiendo que más personas gestionen sus recursos, enfrenten emergencias económicas y planifiquen su futuro financiero de forma segura y sostenible.

La inclusión financiera es clave para el crecimiento y sostenibilidad de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas (Mipymes). Al tener acceso a productos financieros como créditos, cuentas bancarias, seguros y servicios de pago, las empresas pueden gestionar mejor sus recursos, invertir en tecnología o infraestructura, ampliar su producción y enfrentar imprevistos. Además, les permite formalizar sus operaciones, acceder a nuevos mercados y mejorar su competitividad. Una mayor inclusión financiera empresarial impulsa la generación de empleo, la innovación y el desarrollo económico del país.

### **Teoría de la información asimétrica**

La Teoría de la Información Asimétrica propone que la ausencia o la mínima información sobre los productos financieros ofrecidos por las instituciones crediticias, así como los bajos costos de transacción, hacen que la operación crediticia sea rentable. Por lo tanto, una información perfecta o casi perfecta es clave para el funcionamiento exitoso y sostenible de un sistema financiero. Asimismo, la teoría se fundamenta en la forma en que circula la información financiera, impacta la accesibilidad y usanza de los productos, así como de beneficios financieros, ocasionando la obstaculización en

el acceso, propiciando desconfianza, y negación de productos financieros, o por otra parte a su mal uso (Silva, 2022).

### **Teoría del crecimiento financiero**

Esta teoría fue propuesta por Bagehot quien sostuvo que el desarrollo financiero crea un entorno propicio y productivo para el crecimiento económico. También explica que la incapacidad de la mayoría de la población para acceder fácilmente a productos financieros asequibles conduce a una persistente desigualdad y desequilibrios en los ingresos. La teoría muestra que una institución financiera eficiente puede contribuir a mejorar la eficiencia económica general, desarrollar y expandir la liquidez, movilizar el ahorro y mejorar la acumulación de capital en los sectores más modernos que impulsan el crecimiento. La teoría percibe además la falta de productos financieros asequibles para todos como un determinante crítico responsable del aumento de la desigualdad y el desequilibrio del ingreso que resulta en un crecimiento económico lento. En consecuencia, el acceso a una financiación segura, de fácil acceso y asequible se ha identificado como una condición previa para acelerar los ingresos y el crecimiento económico y, por lo tanto, reducir la disparidad en los ingresos y la pobreza. Tal situación creará aún más igualdad de oportunidades y alentará económicamente a las personas que estaban socialmente excluidas (Kisotu y Musau, 2020).

### **Dimensiones**

Según Serrano (2021) la inclusión financiera se caracteriza por poseer cuatro dimensiones, las cuales a su vez sirven como objeto de medición para la misma: el acceso, el uso, el bienestar y la calidad. Dichas dimensiones permiten ver la inclusión financiera como la capacidad de acceder y emplear los productos que ofrece el sistema financiero, la frecuencia, el principal uso que se les da, los distintos productos que se utilizan, entre otros; y la relación que tiene los atributos de los productos con las necesidades de las personas que los obtienen y esto es en últimas lo que se debe medir.

- Acceso: se refiere a la posibilidad que tienen las personas y empresas de utilizar productos y servicios ofrecidos por instituciones financieras, como cuentas de

ahorro, créditos, seguros y medios de pago. Este acceso implica que existan canales disponibles, seguros y asequibles para que todos los sectores de la población, especialmente los más vulnerables, puedan participar en el sistema financiero. Garantizar este acceso es fundamental para promover la inclusión financiera, reducir la desigualdad y fomentar el desarrollo económico y social.

- **Uso:** Es la adopción y utilización de productos y herramientas que ofrecen las instituciones financieras, como cuentas bancarias, créditos, seguros, métodos de pago y servicios de inversión. Este uso permite a las personas, familias y empresas gestionar sus recursos económicos, planificar a futuro, enfrentar emergencias y participar activamente en la economía formal. Una mayor inclusión y uso adecuado de estos servicios contribuye al desarrollo económico, la reducción de la pobreza y el fortalecimiento del bienestar financiero.
- **Calidad:** se refiere al nivel de eficiencia, seguridad, transparencia y satisfacción con el que las instituciones financieras ofrecen sus productos a los usuarios. Esto incluye aspectos como la atención al cliente, la claridad de la información, la rapidez en los procesos, la accesibilidad de los canales de atención, y la confianza que generan en los consumidores. Una alta calidad en estos servicios no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fortalece la confianza en el sistema financiero y promueve su uso responsable y sostenido.
- **Bienestar:** se define como aquellos a los beneficios que las personas y comunidades obtienen al acceder y utilizar de forma adecuada productos financieros como el ahorro, el crédito, los seguros y los medios de pago. Estos servicios permiten mejorar la estabilidad económica, enfrentar emergencias, invertir en educación o vivienda, y planificar el futuro. Cuando los servicios financieros son accesibles, seguros y de calidad, contribuyen directamente al bienestar individual y colectivo, reduciendo la vulnerabilidad y promoviendo una mejor calidad de vida.

**Figura 1**

*Dimensiones de la inclusión financiera.*



Nota.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.1. Diseño de contrastación de hipótesis**

El enfoque cuantitativo se centra en el análisis de datos numéricos con el objetivo de describir o predecir fenómenos, a través del uso de técnicas estadísticas. Dicho enfoque pretende medir variables de forma objetiva y estandarizada, contribuyendo a conocer relaciones o correlaciones entre las mismas. La fortaleza del enfoque cuantitativo radica en su capacidad para generar resultados que pueden ser generalizados y comparados entre diferentes grupos o variables (Vizcaíno et al., 2023). Por lo tanto, la presente investigación será cuantitativa porque buscará analizar datos cuantitativos para la comprobación de hipótesis acerca de la relación entre la banca digital y la inclusión financiera.

Con respecto al nivel del estudio, se tiene un nivel correlacional, el cual consiste en determinar el grado de asociación que existe entre dos o más variables, sin la necesidad de identificar un vínculo de causalidad; además, este estudio busca conocer si los cambios que se presentan en una variable se relacionan con los cambios en otra, midiendo la fuerza y dirección de dicha relación a través de técnicas estadísticas como el coeficiente de correlación (Arias & Covinos, 2021). Por lo tanto, la investigación buscará la relación entre la banca digital y la inclusión financiera.

El diseño del estudio será no experimental, según Romero et al. (2021) consiste en aquellos estudios donde el investigador observa y analiza los fenómenos en su contexto natural, sin manipular intencionalmente las variables independientes. Por ello, el estudio no manipuló directamente las variables, realizando el análisis sin alterar el comportamiento de los fenómenos.

### **2.2. Población y muestra**

La población se conceptualiza como la agrupación de individuos, elementos u objetivos que comparten características similares y sobre los cuales se requiere información para realizar el estudio (Salazar, 2021). En la presente investigación se consideró a las 161 empresas que accedieron al FAE-MYPE en Chiclayo, el cual es un programa creado con el objetivo de promover el financiamiento de las micro y pequeñas empresas de todos los sectores económicos (MEF, 2025).

La muestra se define como el subconjunto representativo de la población, seleccionado con la finalidad de obtener información y analizarla, para posteriormente generalizar los hallazgos al conjunto total. Por lo tanto, al presentar una población pequeña se consideró la misma para la muestra.

### **2.3. Técnicas, instrumentos, equipos, materiales, procesamiento de datos**

La técnica empleada fue la encuesta, que consiste en aplicar un conjunto de preguntas estructuradas a un grupo de personal, con el propósito de recolectar información acerca de opiniones, percepciones, o características específicas. Usualmente se aplica a estudios de ciencias sociales y educativas, debido a que permite obtener datos de forma sistemática y estandarizada

El instrumento empleado será el cuestionario que se define con el conjunto organizado de preguntas, elaboradas de forma estructurada y secuencial, con la finalidad de recolectar información específica sobre las variables. Asimismo, se conforma de preguntas cerradas, donde las opciones de respuestas son definidas (de opción múltiple, dicotómicas, de escala). Además, se puede presentar en formato físico o digital (Medina et al., 2023)

Para la primera variable se elaboró un Cuestionario de Banca digital”. Se compuso de tres dimensiones y con 16 ítems, cuyos valores de respuesta presentan una escala de Likert, del 1 al5. Para la segunda variable “Cuestionario Inclusión financiera” Se compuso de tres dimensiones y con 21 ítems, cuyos valores de respuesta presentan una escala de Likert, del 1 al 5.

Los resultados se presentarán en tablas generadas en el programa Excel las cuales van a mostrar la relación de la variable de la banca digital y la inclusión financiera. Primero, se realizará el análisis descriptivo, donde se evidencian los datos obtenidos de forma clara y comprensible, a través de medidas como frecuencias y porcentajes, mostradas en tablas y figuras. Posteriormente, se realizará la prueba de normalidad para indicar si las variables y dimensiones presentan o no distribución normal, utilizando la prueba de Kolmogorov -Smirnov para muestras mayores a 50. Dependiendo de dicho resultado, se aplicará la prueba de Spearman o Pearson, el cual

permitirá comprobar la hipótesis general y específica donde afirman que las variables se relacionan de forma significativa.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1. Características sociodemográficas

**Tabla 1**

*Características sociodemográficas.*

	N°	%
<b>Tamaño de empresa</b>		
Microempresa	99	61.5%
Pequeña empresa	62	38.5%
<b>Cantidad de trabajadores</b>		
Menor o igual a 10	99	61.5%
De 11 a 20	49	30.4%
Mayor o igual a 21	13	8.1%
<b>Años de la empresa</b>		
De 3 a 5 años	70	43.5%
De 6 a 9 años	70	43.5%
De 10 a más	21	13%
<b>Facturación anual</b>		
De 35 a 50 UIT	25	15.5%
De 51 a 100 UIT	91	56.5%
Más de 101 UIT	45	28%
<b>Sector de la empresa</b>		
Activ. Inmobiliarias, empresariales alq.	4	2.5%
Agricultur, ganaderia, caza y silvicultura	2	1.2%
Comercio	104	64.6%
Electricidad, gas y agua	3	1.9%
Hoteles y restaurantes	12	7.5%
Industria manufacturera	16	9.9%
Organizaciones y organos extraterrit.	2	1.2%
Otras actividades de servicios comunit.	4	2.5%
Pesca	1	0.6%
Transporte, almacenamiento y comunic.	13	8.1%

La tabla presenta una descripción detallada de las características sociodemográficas de las MYPES en el distrito de Chiclayo permitiendo comprender su estructura y funcionamiento. En cuanto al tamaño de empresa, se observa que la mayoría corresponde a microempresas (61.5%), mientras que el 38.5% son pequeñas empresas, lo que evidencia la predominancia de unidades económicas de menor escala en la región. Respecto a la cantidad de trabajadores, el 61.5% de las empresas tiene 10 trabajadores o menos, el 30.4% cuenta con 11 a 20

trabajadores, y solo el 8.1% supera los 21, reafirmando el carácter reducido de la mayoría de MYPES.

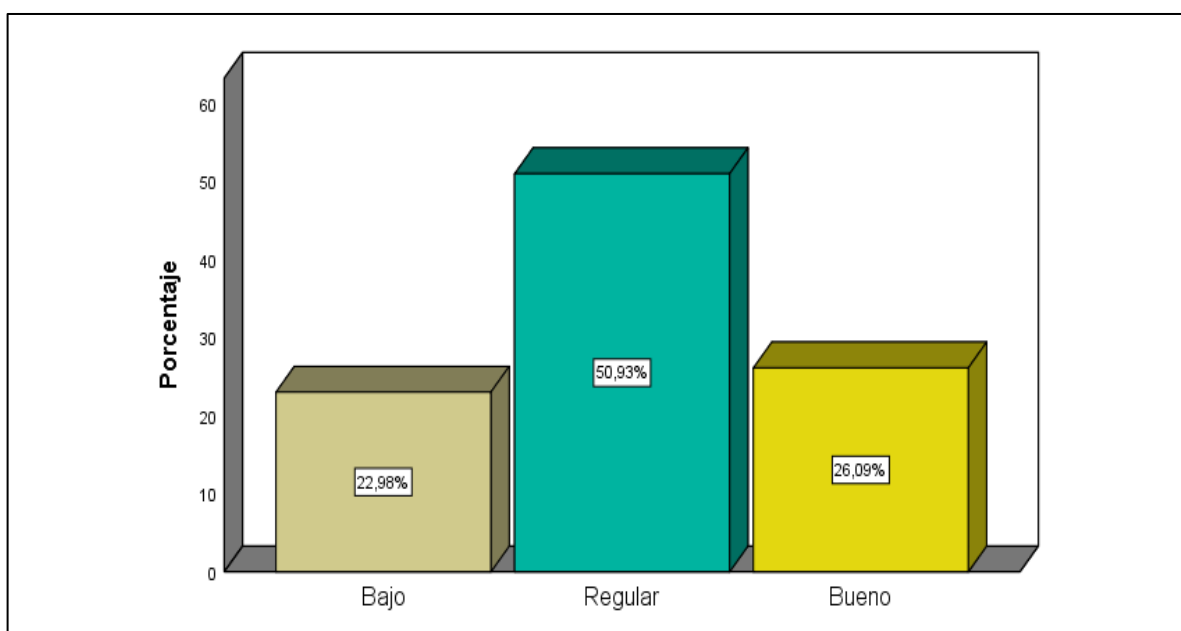
En relación con los años de funcionamiento, el 43.5% opera entre 3 y 5 años, otro 43.5% entre 6 y 9 años, y el 13% tiene más de 10 años, lo que muestra una distribución equilibrada entre negocios relativamente jóvenes y otros más consolidados. Sobre la facturación anual, el mayor grupo (56.5%) se encuentra entre 51 y 100 UIT, seguido por un 28% que supera las 101 UIT, y el 15.5% que factura entre 35 y 50 UIT, lo que refleja distintos niveles de capacidad económica dentro del sector.

Finalmente, el sector económico predominante es el comercio (64.6%), seguido por la industria manufacturera (9.9%) y actividades de transporte y almacenamiento (8.1%). Otros sectores como hoteles y restaurantes, actividades inmobiliarias, pesca o electricidad presentan una participación menor. En conjunto, la tabla muestra que las MYPES de Chiclayo se caracterizan por su pequeño tamaño, una estructura laboral reducida, un nivel de consolidación moderado y una fuerte concentración en actividades comerciales.

### 3.2.Resultados descriptivos

**Figura 2.**

*Nivel de percepción de la variable banca digital.*

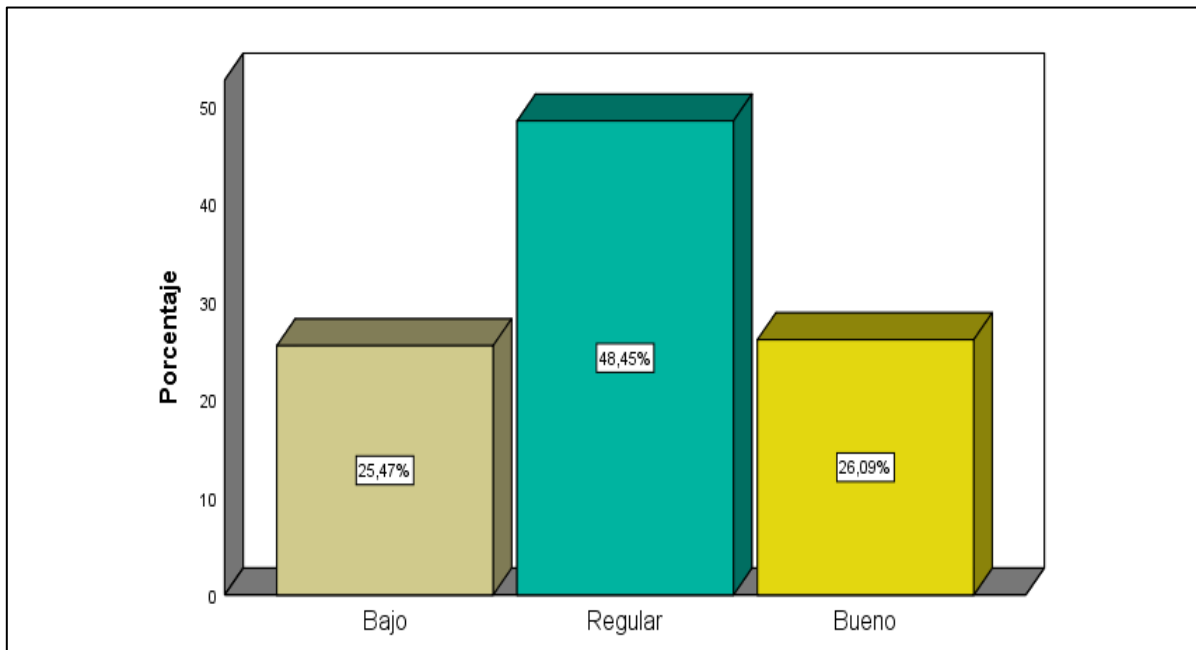


Nota. Elaboración propia en SPSS.

La percepción de la banca digital entre las MYPES del distrito de Chiclayo se caracteriza principalmente por un nivel regular (50,93%), lo que indica que, aunque conocen y utilizan estos servicios, aún presentan dudas o limitaciones que impiden una valoración plenamente positiva. Solo un 26,09% manifiesta una percepción buena, reflejando experiencias favorables y mayor confianza en las operaciones digitales, mientras que un 22,98% mantiene una percepción baja, posiblemente asociada a dificultades de uso, falta de capacitación o desconfianza en la tecnología. En conjunto, los resultados evidencian que la mayoría de las MYPES se encuentran en una etapa intermedia de aceptación, donde reconocen la utilidad de la banca digital, pero aún requieren mejorar su experiencia para adoptarla de manera más sólida.

**Figura 3**

*Nivel de percepción de la dimension banca móvil.*



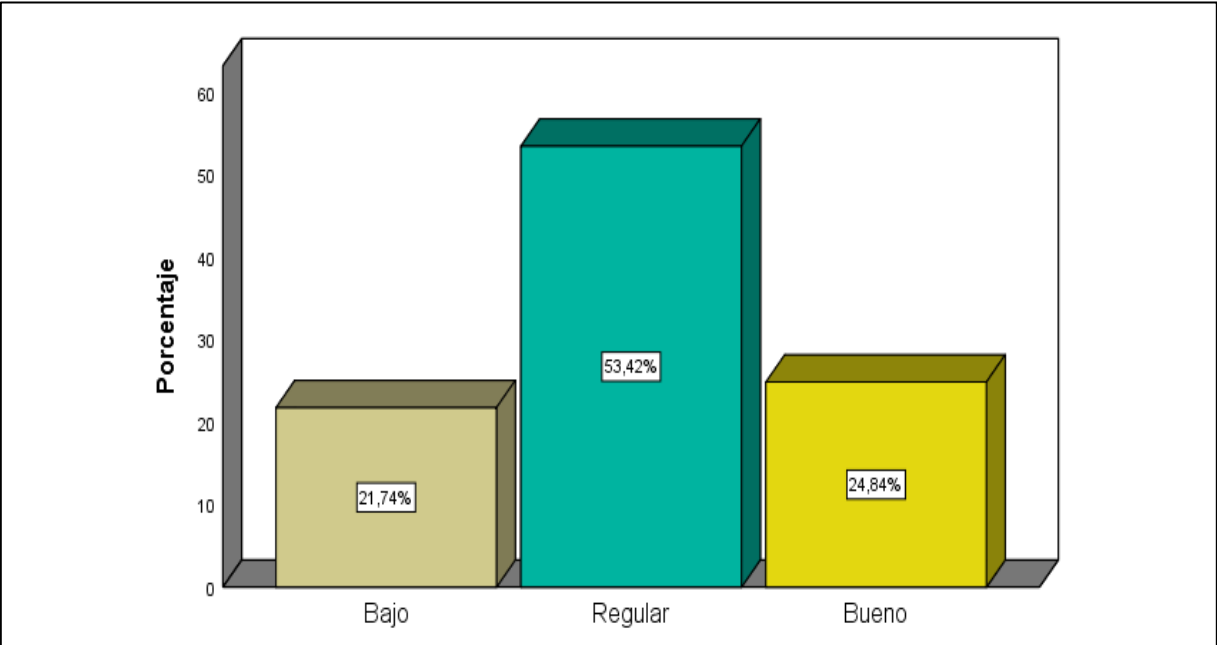
Nota. Elaboración propia en SPSS.

La tabla sobre el nivel de percepción de la banca móvil en las MYPES del distrito de Chiclayo muestra que la mayoría de los encuestados presenta una percepción regular (48,45%), lo que sugiere que, aunque utilizan o conocen las aplicaciones móviles bancarias, aún enfrentan limitaciones o no se sienten totalmente satisfechos con su funcionamiento. Un 26,09% de las

MYPES expresa una percepción buena, reflejando confianza y experiencias favorables con la banca móvil, mientras que 25,47% mantiene una percepción baja, posiblemente debido a dificultades tecnológicas, falta de familiaridad o problemas de conectividad. En conjunto, los resultados indican que la banca móvil es reconocida y utilizada, pero todavía requiere mejoras en usabilidad, capacitación y confianza para alcanzar una valoración plenamente positiva entre las MYPES.

**Figura 4.**

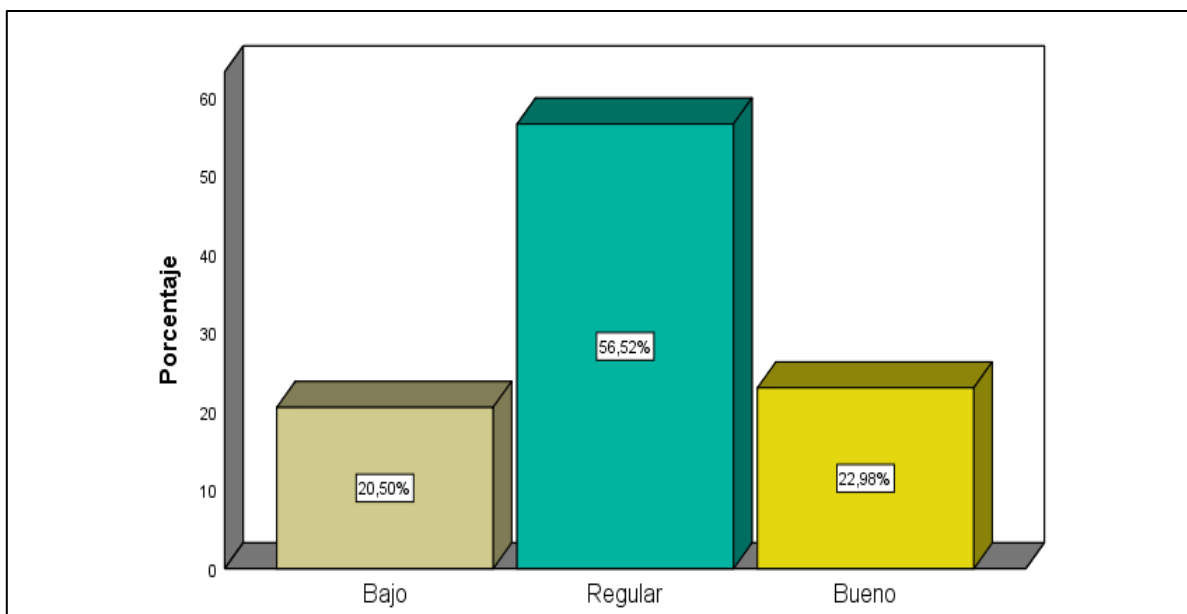
*Nivel de percepción de la dimensión banca por internet.*



La tabla correspondiente al nivel de percepción de la banca por internet en las MYPES del distrito de Chiclayo muestra que la mayoría de los encuestados presenta una percepción regular (53,42%), lo que refleja que, aunque conocen y utilizan los servicios bancarios en línea, aún experimentan limitaciones o no consideran que su funcionamiento sea totalmente óptimo. Un 24,84% manifiesta una percepción buena, evidenciando satisfacción y confianza en la realización de operaciones a través de plataformas web, mientras que un 21,74% presenta una percepción baja, posiblemente asociada a dificultades de uso, falta de capacitación digital o problemas de acceso a internet. En conjunto, los resultados indican que la banca por internet es una herramienta utilizada por las MYPES, pero todavía requiere mejoras en accesibilidad, claridad operativa y soporte para alcanzar niveles más altos de percepción positiva.

**Figura 5.**

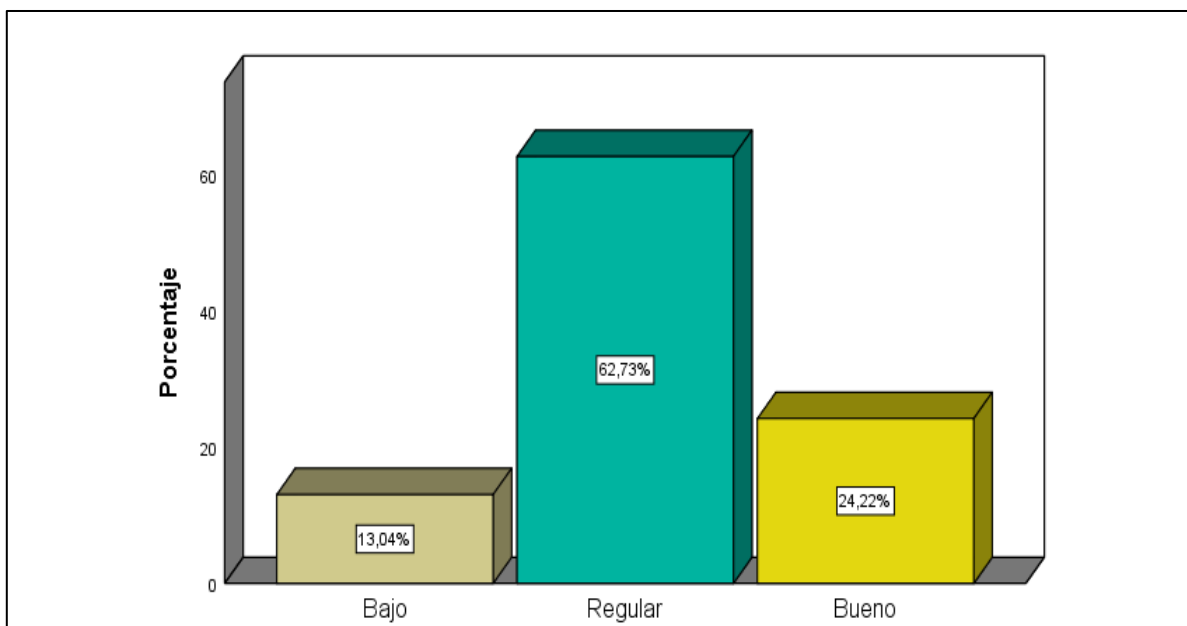
*Nivel de percepción de la dimensión App de transferencias de dinero.*



Los resultados sobre el nivel de percepción de la dimensión App de transferencias de dinero en las MYPES del distrito de Chiclayo muestran que la mayoría de los encuestados presenta una percepción regular (56.52%), lo cual indica que, aunque utilizan estas aplicaciones y reconocen su utilidad, aún experimentan dificultades o no se sienten completamente satisfechos con su funcionamiento. Un 22.56% de las MYPES manifiesta una percepción buena, lo que refleja confianza y experiencias positivas en cuanto a la facilidad, rapidez y seguridad de las transferencias digitales. Por otro lado, un 20.50% expresa una percepción baja, posiblemente debido a problemas de usabilidad, limitaciones tecnológicas, fallas en la conectividad o falta de familiaridad con las funciones de las aplicaciones. En resumen, aunque las apps de transferencias son reconocidas y empleadas, todavía existe un importante margen de mejora para fortalecer su adopción y la experiencia del usuario en este grupo empresarial.

**Figura 6.**

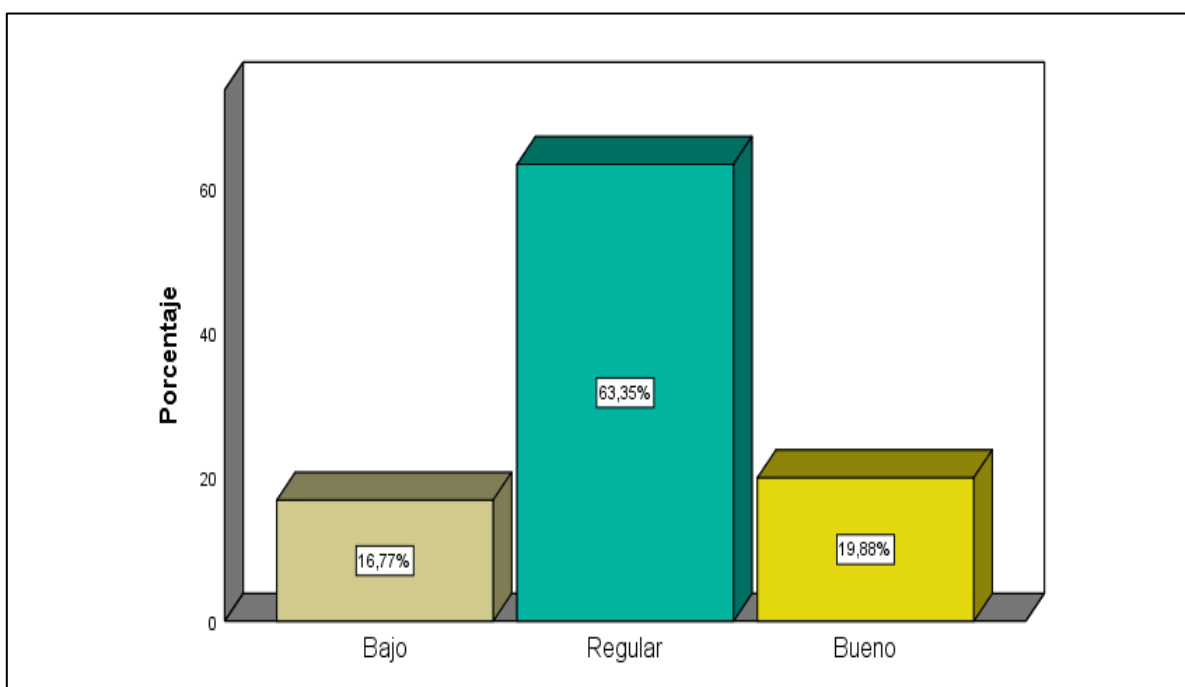
*Nivel de percepción de la variable inclusión financiera.*



Los resultados sobre el nivel de percepción de la variable inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo muestran que la mayoría de los encuestados presenta una percepción regular (62.73%), lo que indica que, si bien las MYPES reconocen ciertos avances en su acceso a servicios financieros, aún consideran que estos no son totalmente suficientes o satisfactorios para cubrir sus necesidades. Un 24.22% de las empresas tiene una percepción buena, reflejando que este grupo sí se siente adecuadamente atendido y con mayores facilidades para acceder a productos financieros formales. En contraste, un 13.04% mantiene una percepción baja, lo que puede asociarse a barreras como requisitos exigentes, falta de información, limitada asesoría o dificultades para acceder al sistema financiero. En conjunto, estos resultados evidencian que, aunque existe un nivel aceptable de inclusión financiera, todavía persisten limitaciones que impiden que las MYPES se sientan plenamente integradas al sistema financiero formal.

**Figura 7.**

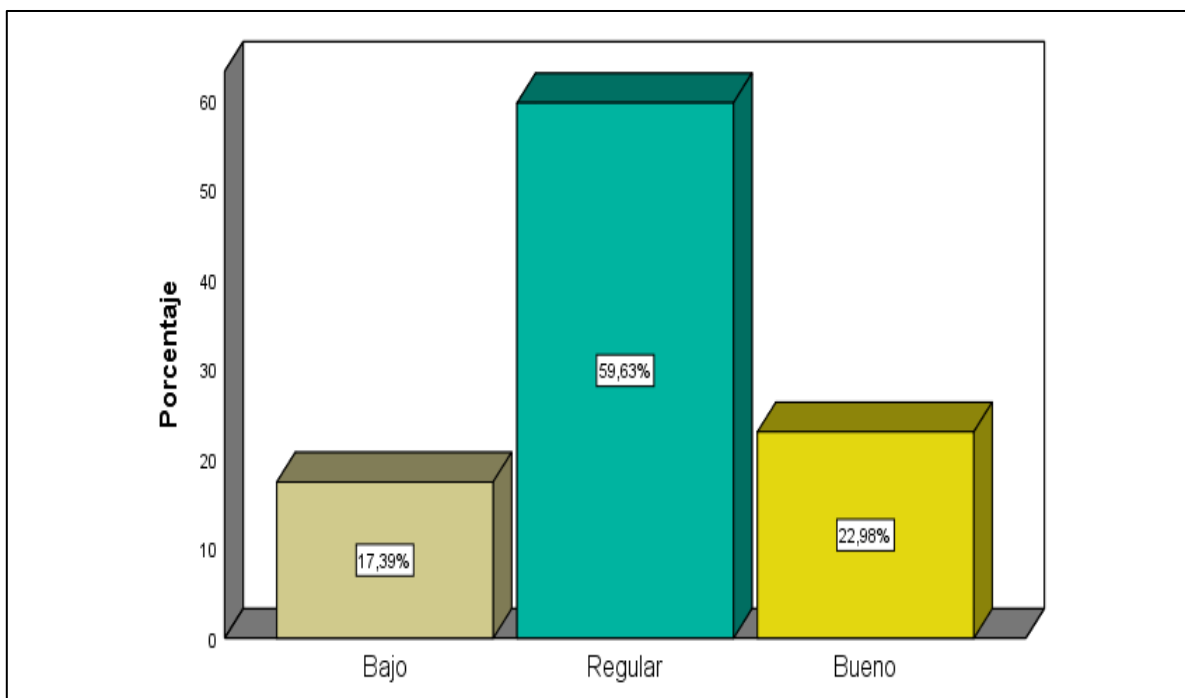
*Nivel de percepción de la dimensión Uso de la inclusión financiera.*



Los resultados sobre el nivel de percepción de la dimensión uso de la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo muestran que la mayoría de los encuestados presenta una percepción regular (63.35%), lo que sugiere que, aunque las MYPES utilizan algunos productos y servicios financieros, su uso aún no es pleno ni totalmente satisfactorio. Esto evidencia que existen limitaciones en la frecuencia, profundidad o diversidad con la que acceden a dichos servicios. Un 19.88% de las MYPES reporta una percepción buena, indicando que este grupo utiliza de manera adecuada y constante los servicios financieros formales, encontrando en ellos beneficios concretos para su actividad empresarial. Por otro lado, un 16.77% mantiene una percepción baja, probablemente debido a dificultades para operar con los servicios financieros, falta de información, costos asociados o desconfianza en las instituciones financieras. En conjunto, los resultados reflejan que, aunque las MYPES han avanzado en el uso de servicios financieros, aún existe un margen significativo para mejorar su adopción y aprovechamiento pleno.

**Figura 8.**

*Nivel de percepción de la dimensión Calidad de la inclusión financiera.*



Los resultados sobre el nivel de percepción de la dimensión calidad de la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo muestran que la mayoría de los encuestados presenta una percepción regular (59.63%), lo que indica que, si bien reconocen cierto nivel de calidad en los servicios financieros que reciben, aún consideran que estos no alcanzan plenamente sus expectativas en aspectos como atención, accesibilidad, claridad de la información o adaptabilidad a sus necesidades. Un 22.96% manifiesta una percepción buena, reflejando que este grupo de MYPES sí percibe servicios financieros de calidad, con procesos eficientes, atención adecuada y productos útiles para su actividad empresarial. Por otro lado, un 17.39% presenta una percepción baja, probablemente debido a experiencias negativas, falta de asesoría, trámites complejos o servicios que no se ajustan a su realidad empresarial. En conjunto, estos resultados evidencian que, aunque existe un nivel aceptable de calidad percibida, aún hay importantes oportunidades de mejora para que las MYPES se sientan plenamente satisfechas con los servicios financieros disponibles.

### 3.3.Resultados inferenciales

**Tabla 2.**

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Banca Movil	,243	161	,000
Banca por internet	,270	161	,000
App de transferencias de dinero	,285	161	,000
Banca digital	,257	161	,000
Uso	,322	161	,000
Calidad	,305	161	,000
Inclusión financiera	,331	161	,000

Nota. Elaboración propia. SPSS

Los resultados de la prueba de Kolmogorov–Smirnov muestran que todas las variables y dimensiones analizadas tales como banca móvil, banca por internet, apps de transferencia de dinero, banca digital, uso, calidad e inclusión financiera, presentan valores de significancia de  $p = 0.000$ , inferiores al nivel de 0.05. Esto indica que ninguna de las variables sigue una distribución normal en la muestra de 161 participantes. En consecuencia, se concluye que los datos no cumplen con el supuesto de normalidad, por lo que es adecuado emplear pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis, tales como la correlación de Spearman utilizada en este estudio.

**Tabla 3.***Correlación entre la banca digital y la inclusión financiera.*

		Banca digital	Inclusión financiera
Rho de Spearman	Coef. de correl.	1,000	,602**
	Banca digital	Sig.	.
		N	161
	Inclusión financiera	Coef. de correl.	,602**
		Sig.	,000
		N	161

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

La correlación de Spearman muestra una relación positiva y significativa entre la banca digital y la inclusión financiera ( $\rho = 0.602$ ,  $p = 0.000$ ), lo que indica que a medida que aumenta el uso o adopción de la banca digital, también tiende a incrementarse la inclusión financiera. Este coeficiente refleja una asociación moderada entre ambas variables y, dado que la significancia es menor a 0.01, se confirma que dicha relación es positiva y significativa. En conjunto, estos resultados evidencian que la banca digital constituye un factor relevante asociado al fortalecimiento de la inclusión financiera en la población analizada.

**Tabla 4.***Correlación entre la banca móvil y la inclusión financiera.*

		Banca móvil	Inclusión financiera
		Coef. de correl.	1,000
	Banca móvil	Sig.	,594**
Rho de		N	,000
			161
Spearman		Coef. de correl.	161
	Inclusión financiera	Sig.	,594**
		N	,000
			161

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

La correlación de Spearman entre la banca móvil y la inclusión financiera es de 0.594, con un p-valor de 0.000, lo que indica una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto significa que, conforme aumenta el uso de la banca móvil, también tiende a mejorar la inclusión financiera; es decir, las personas que utilizan con mayor frecuencia servicios móviles bancarios suelen presentar mayores niveles de acceso y participación en el sistema financiero. El p-valor confirma que esta relación no ocurre por azar y que existe evidencia sólida de un vínculo real entre el uso de la banca móvil y el fortalecimiento de la inclusión financiera.

**Tabla 5.***Correlación entre la banca por internet y la inclusión financiera.*

		Banca por internet	Inclusión financiera
		1,000	,586**
Rho de Spearman	Banca por internet	Sig. .	,000
		N 161	161
	Inclusión financiera	Sig. ,000	.
		N 161	161

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

La correlación de Spearman entre la banca por internet y la inclusión financiera es de 0.586, con un p-valor de 0.000, lo que evidencia una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto implica que, a medida que aumenta el uso o acceso a servicios de banca por internet, también tiende a elevarse el nivel de inclusión financiera de las personas. El p-valor confirma que esta asociación no es producto del azar, por lo que existe evidencia sólida de que la banca por internet constituye un factor relevante asociado al fortalecimiento de la inclusión financiera.

**Tabla 6.***Correlación entre la App de transferencias de dinero y la inclusión financiera.*

			App de transferencias de dinero	Inclusión financiera
Rho de Spearman	App de transferencias de dinero	Coef. de correl.	1,000	,575**
		Sig.	.	,000
	Inclusión financiera	N	161	161
		Coef. de correl.	,575**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	161	161

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

La correlación de Spearman entre el uso de aplicaciones de transferencia de dinero y la inclusión financiera es de 0.575, con un p-valor de 0.000, lo cual indica una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto significa que, a medida que las personas utilizan con mayor frecuencia estas aplicaciones para enviar o recibir dinero, tienden a mostrar mayores niveles de inclusión financiera. El p-valor confirma que esta relación no es producto del azar, por lo que se puede afirmar con confianza que las apps de transferencia de dinero constituyen un elemento importante que contribuye al fortalecimiento de la inclusión financiera.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo al objetivo general se evidenció que una relación positiva y significativa entre la banca digital y la inclusión financiera ( $\rho = 0.602$ ,  $p = 0.000$ ), lo que indica que a medida que aumenta el uso o adopción de la banca digital, también tiende a incrementarse la inclusión financiera. Dichos hallazgos coinciden con la investigación de Campos y Ramos (2023) quienes analizaron la asociación entre la banca digital y la inclusión financiera en la provincia de Lima, según la correlación Spearman igual a 0.478 y un p valor de 0.001, que demuestra la asociación entre las variables; además, las dimensiones accesibilidad, usabilidad y seguridad de la banca digital se asociaron con la variable inclusión financiera según la rho Spearman de 0.231, 0.375 y 0.516 respectivamente. De acuerdo a la base teórica, se sustenta en la teoría de la innovación financiera parte de la premisa de que la tecnología puede transformar profundamente el sistema financiero tradicional, haciéndolo más accesible, eficiente y centrado en el usuario. Dicha teoría se fundamenta en que, mediante herramientas digitales como aplicaciones móviles, inteligencia artificial, blockchain y big data, es posible ofrecer productos y servicios financieros más personalizados, rápidos y seguros.

Para el primero objetivo específico se reconoció una correlación de Spearman entre la banca móvil y la inclusión financiera es de 0.594, con un p-valor de 0.000, lo que indica una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Dichos resultados coinciden con la investigación de Cotrina y Pumarrumi (2020) quienes evaluaron como la billetera digital es empleada como estrategia de inclusión financiera en las mypes peruanas, donde evidenciaron que el índice de satisfacción en emplear el uso de la billetera digital fue productivo, debido a que los microempresarios indicaron que dicha plataforma impactó de forma positiva en sus negocios. De acuerdo al sustento teórico, la teoría de la innovación financiera subraya la reacción ante la competencia, impulsar la innovación y acelerar la adaptación de los bancos tradicionales. Las soluciones tecnológicas no solo permiten extender el alcance geográfico de los servicios financieros, sino que también promueven la transparencia y la trazabilidad de las operaciones, fortaleciendo la confianza del usuario.

Según el segundo objetivo específico se determinó una correlación de Spearman entre la banca por internet y la inclusión financiera es de 0.586, con un p-valor de 0.000, lo que evidencia una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Los

resultados coinciden con la investigación Kisotu y Musau (2020) quienes evaluaron la banca digital y la inclusión financiera en las empresas del condado de Narok, Kenia, quienes evidenciaron un coeficiente de determinación ajustado ( $R^2$ ) igual de 0,869 entre las variables, además la banca de agencia, la banca móvil, la banca en línea y los servicios de cajeros automáticos tuvieron un valor de  $p$  inferior a 0,05, lo que indica que los servicios de banca digital seleccionados influyeron significativamente en la inclusión financiera de las empresarias en el condado de Narok. De acuerdo al sustento teórico, la relevancia de un marco regulatorio flexible que permita el desarrollo seguro de estas innovaciones, sin obstaculizar su crecimiento. En resumen, la innovación financiera representa un cambio estructural en la forma de concebir y operar las finanzas, haciendo que los servicios sean más inclusivos, sostenibles y adaptables a las necesidades del entorno digital actual (Ponce y Araica, 2024).

Finalmente, el tercer objetivo específico se estimó una correlación de Spearman entre el uso de aplicaciones de transferencia de dinero y la inclusión financiera es de 0.575, con un  $p$ -valor de 0.000, lo cual indica una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Dichos resultados coinciden con el estudio de Apaza (2024) quien analizó el vínculo entre la banca digital y la inclusión financiera en estudiantes de la ciudad de Puno, quien demostró una correlación Spearman de 0.631 y un  $p$  valor de 0.001 que demuestra la asociación entre las variables; asimismo, las dimensiones banca móvil, banca por internet y las apps de transferencias de dinero se vinculan con la segunda variable con una rho Spearman de 0.594, 0.564 y 0.638 respectivamente. Según el sustento teórico, la Teoría de la Información Asimétrica propone que la ausencia o la mínima información sobre los productos financieros ofrecidos por las instituciones crediticias, así como los bajos costos de transacción, hacen que la operación crediticia sea rentable. Por lo tanto, una información perfecta o casi perfecta es clave para el funcionamiento exitoso y sostenible de un sistema financiero.

## CONCLUSIONES

Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la banca digital y la inclusión financiera ( $\rho = 0.602$ ,  $p = 0.000$ ), lo que indica que a medida que aumenta el uso o adopción de la banca digital, también tiende a incrementarse la inclusión financiera.

Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la banca móvil y la inclusión financiera, según la correlación de Spearman de 0.594, con un p-valor de 0.000, lo que indica que, conforme aumenta el uso de la banca móvil, también tiende a mejorar la inclusión financiera.

Se concluye que existe una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre la banca por internet y la inclusión financiera, según la correlación de Spearman entre la banca por internet y la inclusión financiera es de 0.586, con un p-valor de 0.000, lo que evidencia que, a medida que aumenta el uso o acceso a servicios de banca por internet, también tiende a elevarse el nivel de inclusión financiera de las personas.

Se concluye que existe una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre el uso de aplicaciones de transferencia de dinero y la inclusión financiera, según la correlación de Spearman es de 0.575, con un p-valor de 0.000, lo cual significa que, a medida que las personas utilizan con mayor frecuencia estas aplicaciones para enviar o recibir dinero, tienden a mostrar mayores niveles de inclusión financiera.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gobierno local y las entidades financieras colaboren para mejorar la infraestructura tecnológica, garantizando una conexión estable y asequible para los pequeños negocios. Esto permitirá que las MYPES utilicen sin problemas las aplicaciones digitales, sin interrupciones que puedan afectar sus operaciones.

Se recomienda a los bancos y proveedores de servicios financieros ofrecer incentivos como descuentos en tarifas o beneficios exclusivos para las MYPES que adopten plataformas digitales. Se podrían lanzar promociones de cero comisiones para transacciones de bajo monto o programas de microcréditos que se gestionen a través de aplicaciones móviles.

Se recomienda a las entidades financieras ofrecer protocolos de seguridad robustos y facilitar el acceso a servicios de soporte técnico rápido para resolver cualquier inconveniente relacionado con la seguridad o el uso de las plataformas.

Se recomienda al gobierno local, implementar programas de capacitación en alfabetización digital, enfocados en el uso de banca móvil, billeteras digitales y apps de transferencias, brindando a los emprendedores las habilidades necesarias para operar estas plataformas de manera segura y eficiente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alday, S. (2024). *Calidad de servicio de los cajeros corresponsales y la inclusión financiera de una entidad bancaria en el Distrito de Lambayeque*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12057>
- Apaza, L. (2024). *Banca digital y su relación con la inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez]. <https://repositorio.uancv.edu.pe/items/6ab773cd-9c59-42d9-805b-4532f3a8c5cc>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoque Consulting EIRL . [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Banco Mundial [BM] . (7 de julio de 2025). *Créditos que transforman vidas: acceso a financiamiento para MIPYMES en Ecuador*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2025>
- Belén, L., Belén, M., Orazi, S., & Vígier, H. (2022). Instrumentos financieros clave para la inclusión financiera en América Latina. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(1). <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.2>
- Campos, J., & Ramos, M. (2023). *Relación entre el uso de la Banca Digital y la Inclusión Financiera en la Provincia de Lima durante el año 2023*. [Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica del Perú]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/12656/J.Campos\\_M.Ramos\\_Titulo\\_Profesional\\_2024.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/12656/J.Campos_M.Ramos_Titulo_Profesional_2024.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Chávez, J. (2023). *Análisis de la aceptación de la banca digital en las pymes de la ciudad de Guayaquil*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/26478/1/UPS-GT004844.pdf>

- COMEXPERÚ. (2025). Inclusión financiera de las mypes: avances y retos. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/inclusion-financiera-de-las-mypes-avances-y-retos?>
- Condori, J., Rojas, J., Quispe, J., Rojas, M., Ramirez, K., Ojeda, M., & Huanca, A. (2023). Análisis del Comportamiento de las Personas Hacia el Uso de la Banca Digital: Desarrollo de un Modelo Predictivo. *The Journal of High Technology Management Research*, 29(1), 109-123. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8936>
- Cotrina, R., & Pumarrumi, A. (2020). Billetera Digital: Estrategia de Inclusión Financiera en las micro y pequeñas empresas del Perú. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 8(15), 31-52. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7830992>
- Cueva, M. (2021). *Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador*. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8325/1/T3619-MAE-Cueva-Las%20Fintech.pdf>
- Farruccio, M. (2020). *Dinâmica competitiva entre bancos tradicionais e bancos digitais no brasil: uma perspectiva do cliente*. [Tesis de posgrado, Universidad Federal do Río de Janeiro]. <http://repositorio.poli.ufrj.br/monografias/monopoli10031105.pdf>
- Gutiérrez, K. (2020). *Análisis comparativo de la banca digital en Colombia e India*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b4f806be-2f16-4360-be2e-e99ebf5f92a4/content>
- Hakizimana, S., Wairimu, M., & Muathe, S. (2023). Digital Banking Transformation and Performance: Where Do We Stand? *International Journal of Management Research and Emerging Sciences*, 13(01), 179-196. <https://www.ijmres.pk/index.php/IJMRES/article/view/404/227>
- Hassan, A., & Fei, C. (2020). Dinero móvil, inclusión financiera y desarrollo: una revisión con referencia a la experiencia africana. *Journal of Economic Surveys*, 34(4), 753-792. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/joes.12372>

- Hernandez, J. (2023). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en ciudadanos de la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera - Trujillo, 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118498/Hernandez\\_CJ-S-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118498/Hernandez_CJ-S-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kaur, B., Kiran, S., Grima, S., & Rupeika, R. (2021). Digital Banking in Northern India: The Risks on Customer Satisfaction. *Risks*, 9(11), 209. <https://doi.org/10.3390/risks9110209>
- Kisotu, D., & Musau, S. (2020). Digital banking and financial inclusion of women enterprises in narok county, Kenya. *International Journal of Current Aspects in Finance*, 2(1), 28-41. <https://ir-library.ku.ac.ke/server/api/core/bitstreams/a69e1ef9-a082-452c-85ef-c41693a6869f/content>
- Lee, T., Toong, H., & Siang, G. (2022). Digital financial inclusion: A gateway to sustainable development. *Heliyo*, 8(6). [https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440\(22\)01054-4](https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(22)01054-4)
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W. L., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación* (1era ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- MEF. (2025). Programas de reactivación económica. <https://www.gob.pe/institucion/mef/campa%C3%B1as/8464-programas-de-reactivacion-economica>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (01 de setiembre de 2025). *Programas de reactivación económica*. <https://www.gob.pe/institucion/mef/campa%C3%B1as/8464-programas-de-reactivacion-economica>
- Perez, A. (2022). *La banca digital y su influencia en el desarrollo de inclusión financiera en el sector bancario en el Perú, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31236/Perez%20Barrera%2cAnthony%20Jhuniar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ponce, A., & Araica, S. (2024). *Accesibilidad de la banca digital y su relacion con la educacion financiera femenina del Municipio De Valle De Angeles En Honduras*.  
<https://repositorio.unitec.edu/server/api/core/bitstreams/f5c13d81-b625-4a04-868a-209e96c2394e/content>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (27 de febrero de 2025). *La bancarización incompleta en América Latina y el Caribe*.  
<https://www.undp.org/es/latin-america/blog/todavia-debajo-del-colchon-la-bancarizacion-incompleta-en-america-latina-y-el-caribe>

Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la investigación*. Edicumbre Editorial Corporativa.  
[https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros\\_categoria\\_Academico/article/view/22/29](https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29)

Salazar, C. (2021). *Población, muestra y muestreo*. Universidad San Marcos.  
<https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/2634>

Serna, C. (2024). *Efecto de la bancarización digital en la competitividad de los bancos: una revisión de la literatura científica*. [Tesis, de pregrado, Universidad Privada del Norte].  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/36060/Serna%20Rondan%2c%20Cristian%20Raul.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Serrano, L. (2021). Fortalecimiento de la inclusión financiera en la población rural de Colombia. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(2), 18-30.  
<https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758003/html/>

Silva, A. (2022). *Factores determinantes en la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca - 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4725/1/TL\\_SilvaRubioAngie.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4725/1/TL_SilvaRubioAngie.pdf)

- Ticona, M. (2023). La banca digital y su inclusión financiera: Una revisión bibliográfica. *Revista Economía, Innovación y Emprendimiento*, 3(5), 3-13. <https://investigacionfacefa.unitepc.edu.bo/revistas/index.php/eie/article/view/61/32>
- Viteri, N. (2025). *Banca digital e inclusión financiera en el cantón Ambato*. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/18298ccf-8c82-4b34-86e4-d5157701d0cd/content>
- Vizcaíno, P., Maldonado, I., & Cedeño, R. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>
- Yaipen, K., & Lucero, M. (2023). *Banca digital y su relación con el comportamiento del consumidor financiero de Caja Trujillo – Agencia Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11927>

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>		
¿Cuál es la relación entre la banca digital y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025?	Determinar la relación entre la banca digital y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.	La banca digital se relaciona de forma significativa con la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.		<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental - transversal</p> <p><b>Población:</b> Mypes del distrito de Chiclayo</p> <p><b>Muestra:</b> 161 mypes</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	Variable independiente: Banca digital	
¿Cuál es la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025?	Identificar la relación entre la banca móvil y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.	La banca móvil se relaciona de forma significativa la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.	Variable dependiente: Inclusión financiera	
¿Cuál es la relación entre la banca por internet y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025?	Conocer la relación entre la banca por internet y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.	La banca por internet se relaciona de forma significativa con la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.		
¿Cuál es la relación entre las apps de transferencias de dinero y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025??	Establecer la relación entre las apps de transferencias de dinero y la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.	Las apps de transferencias de dinero se relaciona de forma significativa con la inclusión financiera en las MYPES del distrito de Chiclayo, periodo 2025.		

**Anexo 2: Operacionalización de la variable.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente Banca digital	Por lo tanto, la banca digital se define como el conjunto de servicios y operaciones financieras que los bancos ofrecen a través de plataformas electrónicas, como aplicaciones móviles, sitios web o cajeros automáticos inteligentes, permitiendo a los usuarios acceder, gestionar y controlar sus cuentas y productos bancarios de forma remota, segura y en tiempo real (Perez, 2022).	Según Kisotu y Musau (2020) consideran tres dimensiones: la banca móvil, la banca por internet y las apps de transferencias.	Banca móvil	Seguridad
				Personalización
				Operabilidad portable
			Banca por internet	Frecuencia de acceso
				Tiempo
				Dificultades
			App de transferencias de dinero	Envío de dinero
Retiro de dinero				
Variable dependiente Inclusión financiera	Hassan y Fei (2020) definen la inclusión financiera como un estado en el que todos pueden acceder a una gama de servicios financieros de calidad a precios asequibles de una manera conveniente. La inclusión financiera incluye la provisión de servicios financieros asequibles, lo que incluye el acceso a servicios de pago y remesas, ahorros, préstamos y seguros a través del sistema financiero formal para quienes tienden a ser excluidos.	Según Serrano (2021) la inclusión financiera se caracteriza por poseer cuatro dimensiones, las cuales a su vez sirven como objeto de medición para la misma: el acceso, el uso, el bienestar y la calidad.	Uso	Cajeros y agentes corresponsales
				Cuenta de depósitos
				Créditos y préstamos
				Cuentas de ahorro
			Calidad	Acceso a Información
				Atención

				Protección al consumidor
				Reclamos

### **Anexo 3: Instrumento**

#### **Cuestionario**

El presente cuestionario se elaboró con el propósito de acopiar información para desenvolver el trabajo de investigación titulado: Banca digital y su impacto en la inclusión financiera en el distrito de Lambayeque, periodo 2025.

**Instrucciones:** seguidamente se revela una agrupación de 24 ítems, los cuales miden las dimensiones de la variable banca digital e inclusión financiera. Se agradece su participación.

Este cuestionario debe ser llenado para aquellas MYPES que han hecho uso de los diferentes productos de los servicios financieros (préstamos, cuentas bancarias, líneas financieras, intermedio de bancos para el pago de trabajadores y otros).

Para verificar debe responder la siguiente pregunta: ¿Hace uso usted de los diferentes productos del Servicios Financieros?

a) Sí b) No

Si tu respuesta a la pregunta anterior fue SÍ, continuar con la encuesta, de lo contrario desistir de la misma. Se tomará en cuenta la siguiente escala de Likert (1=Totalmente de acuerdo, 2=De acuerdo, 3=Neutral, 4=En desacuerdo, 5=Totalmente en desacuerdo)

#### **Características de la empresa**

1. ¿En qué categoría se encuentra la empresa según su tamaño?
  - a) Microempresa
  - b) Pequeña empresa
2. ¿A qué sector económico pertenece la empresa?
  - a) Comercio
  - b) Servicios
  - c) Manufactura
  - d) Construcción

## **Banca digital**

1. ¿Se encuentra informado sobre los servicios de la banca móvil?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
2. ¿Realiza operaciones financieras de forma diaria en el servicio de banca móvil?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
3. ¿Considera que utilizar servicios de banca móvil permite realizar pagos en cualquier lugar?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
4. ¿Considera que las comisiones de los servicios de la banca móvil son altas?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
5. ¿Se encuentra informado sobre los servicios de la banca por internet?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo

- e) Totalmente en desacuerdo
6. ¿Realiza operaciones financieras de forma diaria en el servicio de banca móvil?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
7. ¿Considera que utilizar servicios de banca por internet permite realizar pagos en menor tiempo?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
8. ¿Considera que las operaciones del servicio de banca por internet son complicadas?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
10. ¿Considera que el envío y retiro de dinero de las entidades financieras mediante un número de celular es una buena alternativa para la transferencia de efectivo?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
11. ¿Realiza con frecuencia y operaciones de envío y retiro de dinero en entidades financieras mediante el número celular?
- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

12. ¿Considera seguro realizar operaciones de envío y retiro de dinero mediante el uso de celular?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

### **Inclusión financiera**

1. ¿La oficina de la entidad financiera se encuentra cercana a su empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

2. ¿El cajero automático se encuentra cercano a su empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Considera que el agente corresponsal se encuentra cercano a su empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Tiene o usa alguna cuenta de depósito de un banco, financiera, caja municipal o rural?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
5. ¿Utiliza la tarjeta de debito para realizar transferencias y préstamos?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
6. ¿La empresa realiza depósitos de dinero de forma diaria?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
7. ¿Al solicitar un préstamo considera la tasa de intereses que cobran?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
8. ¿Considera que utilizar tarjeta de crédito permite financiar compras importantes?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

9. ¿Considera que utilizar tarjeta de crédito facilita protege frente a cambios inesperados en ingresos o gastos?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
10. ¿La empresa mantiene sus ahorros en instituciones financieras?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
11. La atención recibida por los canales de la entidad financiera ha satisfecho mis expectativas.
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
12. Siento que la entidad financiera se convierte en un socio que vela por mis derechos.
13. La entidad financiera me brinda opciones para realizar mis reclamos.
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
14. La respuesta de la entidad financiera a mis reclamos se realiza de forma oportuna.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo