

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**Factores perceptuales que influyen en el uso de la billetera digital Plin en
una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024**

Tesis presentada por el Bachiller:

Resines Cardenas, Yordan Luis

ORCID: 0009-0005-7686-0386

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Asesor:

Mg. Rivero Fernández, Renzo Rimaneth

ORCID: 0000-0002-9295-9790

Arequipa – Perú
2026

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 12 de Diciembre del 2025

Dictamen: 012187-C-EPAE-2025

Visto el borrador del expediente 012187, presentado por:

2011244971 - RESINES CARDENAS YORDAN LUIS

Titulado:

**FACTORES PERCEPTUALES QUE INFLUYEN EN EL USO DE LA BILLETERA DIGITAL PLIN EN
UNA ENTIDAD FINANCIERA MUNICIPAL DE AREQUIPA, 2024**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29658506 - UGARTE CONCHA ANGEL ROLAND
DICTAMINADOR**



**29618838 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO
DICTAMINADOR**



**41435889 - LEWIS ZUÑIGA PATRICIO FEDERICO
DICTAMINADOR**



Factores perceptuales que influyen en el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

3%

2

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ujcm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

6

is.uv.mx

Fuente de Internet

1%

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, Pamela, cuya dedicación, amor y sacrificio me han acompañado en cada paso. Gracias por mostrarme, con tu ejemplo, que los sueños se construyen con esfuerzo y paciencia.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la universidad por brindarme una formación integral y un espacio donde pude desarrollarme personal y profesionalmente.

A los profesores, por su dedicación, exigencia y guía constante durante toda mi etapa académica.

A mi madre, Pamela, por su amor, su apoyo incondicional y su ejemplo de fortaleza, que han sido mi mayor impulso.

Y a mi amiga Cinthia, por su valiosa ayuda, su tiempo y su compañía a lo largo de este proceso.



RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre los factores perceptuales (utilidad percibida, facilidad de uso y compatibilidad con el estilo de vida) y el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa. El estudio, de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental correlacional, aplicó un cuestionario en escala Likert a 150 clientes seleccionados aleatoriamente en tres agencias. Los resultados evidencian una correlación positiva significativa entre los factores perceptuales y el uso de Plin ($Rho = 0.796$, $p < 0.001$). En particular, la seguridad mostró una correlación alta ($Rho = 0.717$), la conveniencia moderada ($Rho = 0.627$), la interoperatividad alta ($Rho = 0.721$) y la accesibilidad financiera moderada ($Rho = 0.635$). Estos hallazgos confirman que la percepción favorable de los usuarios influye directamente en la adopción de la herramienta. De forma complementaria, el 66% de los encuestados calificó positivamente los factores perceptuales, mientras que un 8.7% expresó opiniones negativas. La utilidad percibida fue valorada por el 65.3%, la facilidad de uso por el 66.7% y la compatibilidad con el estilo de vida por el 61.3%. En conclusión, el fortalecimiento de los factores perceptuales resulta esencial para consolidar el uso de billeteras digitales como Plin. Se recomienda impulsar campañas educativas, mejorar la seguridad, optimizar la interfaz e integrar la aplicación con más sistemas financieros, promoviendo así la confianza y la inclusión digital en la región.

Palabras clave:

Factores perceptuales, Billetera digital, Inclusión financiera

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between perceptual factors (perceived usefulness, ease of use, and lifestyle compatibility) and the use of the digital wallet Plin in a Municipal Financial Institution from Arequipa. The study, with a quantitative approach, basic type, and non-experimental correlational design, applied a Likert-scale questionnaire to 150 clients randomly selected from three branches. The results show a significant positive correlation between perceptual factors and the use of Plin (Spearman's $Rho = 0.796$, $p < 0.001$). Specifically, security showed a high correlation ($Rho = 0.717$), convenience a moderate correlation ($Rho = 0.627$), interoperability a high correlation ($Rho = 0.721$), and financial accessibility a moderate correlation ($Rho = 0.635$). These findings confirm that users' favorable perceptions directly influence the adoption of the tool. Additionally, 66% of respondents rated perceptual factors positively, while 8.7% expressed negative opinions. Perceived usefulness was positively evaluated by 65.3% of participants, ease of use by 66.7%, and lifestyle compatibility by 61.3%. In conclusion, strengthening perceptual factors is essential to consolidate the use of digital wallets such as Plin. It is recommended to implement educational campaigns, improve security, optimize the user interface, and expand integration with other financial systems, thereby fostering trust, convenience, and digital financial inclusion in the region.

Keywords:

Perceptual factors, Digital wallet, Financial inclusion

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I..... 3

PLANTEAMIENTO TEÓRICO..... 4

1.1 Problema 4

1.2 Descripción 4

1.2.1 Campo, Área y Línea 6

1.2.2 Tipo y nivel de investigación..... 6

1.2.2.1 Análisis de variables 6

1.2.2.2 Operacionalización de variables 7

1.2.2.3 Matriz de Consistencia..... 8

1.2.3 Interrogantes Básicas 10

1.2.3.1 Interrogante General 10

1.2.3.2 Interrogantes Específicas 10

1.3 Justificación..... 10

1.3.1 Justificación social..... 10

1.3.2 Justificación teórica..... 11

1.3.3 Justificación metodológica..... 11

1.3.4 Justificación económica..... 12

OBJETIVOS 12

1.4 Objetivo General 12

1.5 Objetivos Específicos..... 13

MARCO TEÓRICO.....	13
1.6 Marco conceptual.....	13
1.6.1 <i>Billeteras digitales</i>	13
1.6.1.1 Características	15
1.6.1.2 Importancia en el contexto financiero actual	16
1.6.1.3 Evolución y utilización en el Perú	17
1.6.2 <i>La billetera digital Plin y la entidad financiera municipal</i>	18
1.6.2.1 Descripción de Plin	18
1.6.2.2 Características de Plin.....	19
1.6.2.3 Entidad Financiera Municipal de Arequipa	20
1.6.2.4 La implementación de Plin en una entidad financiera de Arequipa.....	21
1.6.3 <i>Factores perceptuales</i>	21
1.6.3.1 Utilidad percibida.....	22
1.6.3.2 Facilidad de uso	23
1.6.3.3 Estilo de vida.....	24
1.6.4 <i>Definición de términos</i>	25
1.6.4.1 Uso de billetera digital	25
1.6.4.2 Seguridad	25
1.6.4.3 Conveniencia.....	25
1.6.4.4 Interoperabilidad	25
1.6.4.5 Accesibilidad Financiera	25
1.7 Antecedentes	26
HIPÓTESIS.....	31
1.7.1 Hipótesis general.....	31
1.7.2 Hipótesis específicas	31
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	32

1	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	33
1.1	Técnicas	33
1.2	Estructuras de los Instrumentos	33
	CAMPO DE VERIFICACIÓN	34
1.3	Ámbito	34
1.4	Temporalidad	35
1.5	Unidades de Estudio	35
1.5.1	<i>Población</i>	35
1.5.2	<i>Muestra</i>	38
	Criterios de selección	38
	Estrategia de recolección de Datos	38
1.6	Método de investigación	39
1.7	Diseño de investigación:	40
	CAPÍTULO III RESULTADOS	42
1.1.	Análisis de los resultados descriptivos.....	43
1.1.1.	Resultados descriptivos de la variable Factores perceptuales	43
1.1.2.	Resultados descriptivos de la variable Uso de billetera digital.....	48
1.2.	Prueba de normalidad.....	55
1.3.	Resultados inferenciales.....	56
1.3.1.	<i>Resultado de Hipótesis general</i>	56
1.3.2.	<i>Resultado de Hipótesis específica 1</i>	57
1.3.3.	<i>Resultado de Hipótesis específica 2</i>	58
1.3.4.	<i>Resultado de Hipótesis específica 3</i>	59
1.3.5.	<i>Resultado de Hipótesis específica 4</i>	60
	DISCUSIONES	61
	CONCLUSIONES	66

RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	68
Anexos	71



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	7
Tabla 2 Matriz consistencia.....	8
Tabla 3 Cantidad de clientes 2018-2022	36
Tabla 4 Calculo de clientes para el 2023 - 2024	37
Tabla 5 Factores perceptuales	43
Tabla 6 Utilidad percibida.....	44
Tabla 7 Facilidad de uso.....	45
Tabla 8 Compatibilidad con el estilo de vida.....	47
Tabla 9 Uso de billetera digital	48
Tabla 10 Seguridad.....	49
Tabla 11 Conveniencia.....	51
Tabla 12 Interoperatividad	52
Tabla 13 Accesibilidad financiera.....	54
Tabla 14 Prueba de normalidad.....	55
Tabla 15 Hipótesis general.....	56
Tabla 16 Hipótesis específica 1.....	57
Tabla 17 Hipótesis específica 2.....	58
Tabla 18 Hipótesis específica 3.....	59
Tabla 19 Hipótesis específica 4.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tendencia de Billeteras móviles en América Latina y el Caribe.....	4
Figura 2 Línea de tendencia	37
Figura 3 Factores perceptuales	43
Figura 4 Utilidad percibida	44
Figura 5 Facilidad de uso	46
Figura 6 Compatibilidad con el estilo de vida.....	47
Figura 7 Uso de billetera digital.....	48
Figura 8 Seguridad	50
Figura 9 Conveniencia.....	51
Figura 10 Interoperatividad	53
Figura 11 Accesibilidad financiera.....	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Instrumento.....	71
Anexo 2 Validación del instrumento.....	73

INTRODUCCIÓN

Las billeteras digitales, como Plin, han revolucionado la forma en que las personas interactúan con el sistema financiero, facilitando transacciones rápidas, seguras y sin el uso de efectivo. En América Latina, y particularmente en Perú, el auge de estas herramientas refleja un cambio cultural hacia la digitalización de las finanzas, donde el número de usuarios activos ha crecido exponencialmente en los últimos años. Sin embargo, a pesar de estos avances, instituciones como la entidad financiera municipal analizada en este estudio enfrentan desafíos en la adopción plena de estas tecnologías por parte de sus clientes, evidenciando la influencia de factores perceptuales como la confianza, la seguridad, la facilidad de uso y la compatibilidad con el estilo de vida del usuario.

Estudios recientes han señalado que la percepción del usuario juega un rol determinante en la aceptación de innovaciones tecnológicas financieras. Por ejemplo, Yamakawa et al. (2013) destacan que la utilidad percibida y la facilidad de uso son factores esenciales en la intención de adopción de herramientas digitales. Asimismo, trabajos como el de Graciano (2020) corroboran que estos elementos están directamente relacionados con la intención de uso de la banca móvil. Sin embargo, se observa una brecha en la literatura respecto a cómo estas percepciones se manifiestan en contextos locales, como el caso de Arequipa, y su relación específica con la adopción de Plin.

La pertinencia de este estudio radica en su capacidad para identificar las barreras y facilitadores que afectan el uso de billeteras digitales en un entorno local, contribuyendo tanto al avance académico como a la mejora de estrategias empresariales. En el ámbito académico, los hallazgos enriquecerán el cuerpo de conocimiento sobre la aceptación de tecnologías financieras en mercados emergentes. Por otro lado, desde una perspectiva práctica, este estudio permitirá a la entidad financiera optimizar sus recursos y diseñar estrategias efectivas que promuevan el uso de Plin, contribuyendo a la inclusión financiera y la formalización económica de sus clientes.

El documento se organiza de la siguiente manera: inicialmente, se plantea el problema de investigación, acompañado de la descripción de la realidad problemática y la justificación teórica y práctica del estudio. Posteriormente, se presenta el marco teórico, que incluye conceptos clave y antecedentes relevantes en el ámbito de las billeteras digitales. En las siguientes secciones se desarrollan los objetivos, hipótesis y metodología utilizada, detallando

los instrumentos y el diseño de investigación adoptados. Finalmente, se exponen los resultados obtenidos y su discusión en relación con la literatura existente, concluyendo con recomendaciones para mejorar la adopción de Plin en la entidad financiera.



CAPÍTULO I



PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1 Problema

Factores perceptuales que influyen en el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024

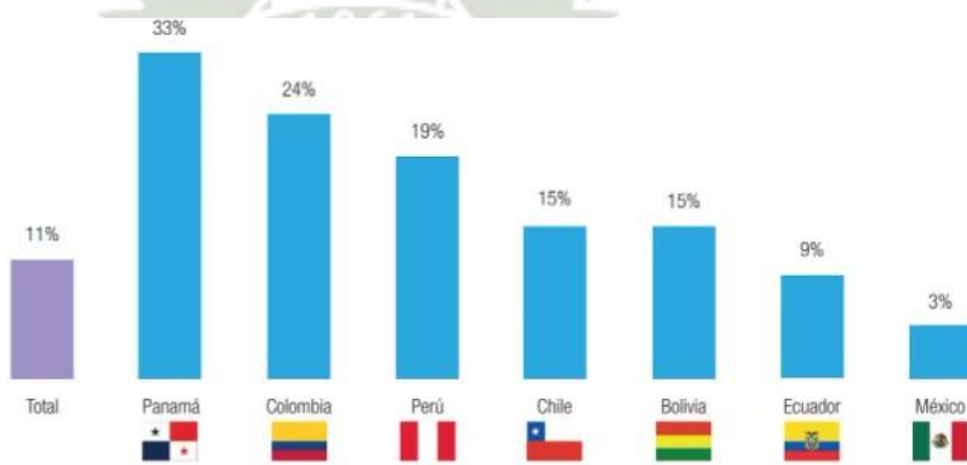
1.2 Descripción

Las billeteras digitales, también conocidas como billeteras móviles, son aplicaciones que permiten a los usuarios almacenar información financiera en sus dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes y ofrecen la posibilidad de realizar pagos electrónicos de manera rápida y conveniente, sin necesidad de utilizar efectivo o tarjetas físicas. Al utilizar la tecnología de comunicación inalámbrica, este tipo de tecnología permite a los usuarios realizar transacciones en línea o en establecimientos físicos de forma segura y eficiente.

En Latinoamérica, el uso de las billeteras digitales ha experimentado un rápido crecimiento, especialmente en Perú, debido que los pagos digitales en el país aumentaron un 72% hasta septiembre de 2022 en comparación con antes de la crisis de la pandemia de la covid-19, así mismo de acuerdo con Conexión ESAN (2023) la tenencia de billeteras móviles también ha aumentado significativamente, alcanzando el 26% en 2022, en comparación con el 11% en 2021. Entre los países con mayor adopción de estas billeteras se encuentran Panamá (33%), Colombia (24%) y Perú (19%).

Figura 1

Tendencia de Billeteras móviles en América Latina y el Caribe



Nota. Tendencia de la billetera móvil de américa Latina. Extraído de Bloomberg Línea (2022)

A nivel nacional, se evidencia una tendencia similar, debido que las billeteras digitales han revolucionado la forma en que los peruanos realizan sus compras diarias, convirtiéndose en el principal medio de pago minorista; con aproximadamente 11 millones de usuarios activos al mes y más de S/12 mil millones movidos, estas billeteras están transformando la industria financiera, así como también fomentan una mayor formalización económica al ofrecer pagos más transparentes y rastreables (El Comercio, 2023).

Es importante mencionar que, en el mercado peruano, las billeteras digitales Yape y Plin se han posicionado como los jugadores más importantes. A finales del 2020, más del 50% de peruanos adultos no poseían una cuenta bancaria, siendo los principales factores que originaron esta falta de bancarización: la elevada analfabetización financiera y digital, la alta informalidad del país (más del 70%) y la brecha en infraestructura de telecomunicaciones, limitando el acceso a una cuenta bancaria o al uso de una billetera móvil comercial como Yape o Plin. No todo es desalentador debido que, el crecimiento ha sido exponencial porque a julio de 2023, se realizaron cerca de 250 millones de transacciones a través de estas billeteras, más de 90 veces la cantidad registrada a principios de 2020. Actualmente, representan más de la mitad de todas las transacciones digitales en el país, mientras que las operaciones con tarjetas solo alcanzan el 22% (Vargas, 2022).

A pesar de estos avances, la adopción de canales digitales de los clientes de financieras, como ejemplo es el caso de la entidad financiera municipal del presente estudio, ha sido lenta (Mamani, 2022). Si bien la entidad financiera ha implementado diferentes canales, incluyendo la billetera digital Plin, ha enfrentado dificultades en la aceptación y uso de estos servicios por parte de sus clientes. La resistencia hacia las billeteras digitales puede estar relacionada con factores como la falta de conocimientos digitales, la brecha generacional o la limitada infraestructura de telecomunicaciones en algunas zonas (Caja Arequipa, 2023).

Por lo expuesto se plantea determinar la relación entre los factores perceptuales y el uso de la billetera digital Plin en los clientes en una entidad financiera municipal de Arequipa, con la finalidad de promover la adopción de esta billetera electrónica para afrontar la resistencia y contribuir tanto a la eficiencia como a la comodidad de los clientes, así como también en la promoción de la formalización económica.

1.2.1 *Campo, Área y Línea*

Campo : Ciencias Económicas y Administrativas

Área : Finanzas

Línea : Planeación financiera

1.2.2 *Tipo y nivel de investigación*

El presente estudio se enmarca en un tipo de investigación básica, con un enfoque básico de campo. Se busca aplicar los conocimientos teóricos existentes en el campo de los factores perceptuales que influyen en el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa.

En cuanto al nivel de investigación, se trata de un nivel correlacional transversal. Esto implica que se llevará a cabo una descripción detallada de los factores perceptuales y su relación con el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa, en un momento específico. Se analizarán los datos recopilados de manera transversal, sin intervención en el tiempo.

Asimismo, el tipo de problema investigado es correlacional. Se busca establecer la relación existente entre los factores perceptuales y el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa.

Variables

1.2.2.1 *Análisis de variables*

Variable A: Factores perceptuales

Dimensiones de la variable A:

- D1: Utilidad percibida
- D2: Facilidad de uso
- D3: Compatibilidad con el estilo de vida

Variable B: Uso de Billeteras Digitales

Dimensiones de la variable B:

- D1: Seguridad
- D2: Conveniencia
- D3: Inter operatividad

- D4: Accesibilidad financiera

1.2.2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	instrumento
V (X): Factores perceptuales	D1: Utilidad percibida	D1.1: Rapidez de transacciones	Cuestionario
		D1.2: Mejor desempeño	
		D1.3: Facilidad de transacciones	
		D1.4: Acceso de información	
	D2: Facilidad de uso	D2.1: Fácil aprendizaje	
		D2.2: Comprensible	
		D2.3: Dominio sencillo	
V (Y): Uso de billeteras digitales	D3: Compatibilidad con el estilo de vida	D3.1: Adaptable	Cuestionario
		D3.2: Conveniente	
	D1: Seguridad	D1.1: Confianza en uso de datos	
		D1.2: Facilidad de bloqueo	
		D2.1: Facilidad de uso	
		D2.2: Acceso sin efectivo	
	D2: Conveniencia	D3.1: Compatibilidad con sistemas de pago	
		D3.2: Integración con comercios	
	D3: Interoperatividad		
	D4: Accesibilidad financiera	D4.1: Contribución a inclusión financiera	
		D4.2: Acceso a servicios financieros	

Nota. Elaboración propia

1.2.2.3 Matriz de Consistencia

Tabla 2

Matriz consistencia

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿De qué forma los factores perceptuales se relacionan con el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa?	Determinar de qué forma los factores perceptuales se relacionan con el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa	Los factores perceptuales se relacionan significativamente con el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa	V (X): Factores perceptuales	D1: Utilidad percibida D2: Facilidad de uso D3: Compatibilidad con el estilo de vida	D1.1: Rapidez de transacciones D1.2: Mejor desempeño D1.3: Facilidad de transacciones D1.4: Acceso de información D2.1: Fácil aprendizaje D2.2: Comprensible D2.3: Dominio sencillo D3.1: Adaptable D3.1: Conveniente	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño: Transversal Alcance: Correlacional Unidad de estudio: Cliente de una Entidad Financiera Municipal de Arequipa Población: 690,839 Muestra: 150 clientes Probabilístico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario cerrado tipo escala de Likert
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿De qué forma los factores perceptuales se relacionan con la seguridad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa?	Analizar de qué forma los factores perceptuales se relacionan con la seguridad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa	Los factores perceptuales se relacionan significativamente con la seguridad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera	Municipal de Arequipa	V (Y): Uso de billetera digital	D1: Seguridad	D1.1: Confianza en uso de datos D1.2: Facilidad de bloqueo

Programa: Jamovi 25.02,
con una licencia de uso de
alumno válida por 30
días.

Análisis: Descriptivo



¿De qué forma los factores perceptuales se relacionan en la conveniencia con el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa??	Determinar cómo los factores perceptuales se vinculan con la conveniencia en el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa	Los factores perceptuales se relacionan significativamente con la conveniencia en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa	D2: Conveniencia	D2.1: Facilidad de uso D2.2: Acceso sin efectivo
¿De qué forma los factores perceptuales se relacionan con la interoperatividad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa?	Explorar la relación entre los factores perceptuales y la interoperabilidad en el uso de la billetera digital en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa	Los factores perceptuales se relacionan significativamente con la interoperatividad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa	D3: Interoperatividad	D3.1: Compatibilidad con sistemas de pago D3.2: Integración con comercios
¿De qué forma los factores perceptuales se relacionan con la accesibilidad financiera en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa?	Identificar de qué forma los factores perceptuales se relacionan con la accesibilidad financiera en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa	Los factores perceptuales se relacionan significativamente con la accesibilidad financiera en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa	D4: Accesibilidad financiera	D4.1: Contribución a inclusión financiera D4.2: Acceso a servicios financieros

Nota. Elaboración propia

1.2.3 Interrogantes Básicas

1.2.3.1 Interrogante General

¿De qué forma los factores perceptuales se relacionan con el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa?

1.2.3.2 Interrogantes Específicas

- ¿De qué forma los factores perceptuales se relacionan con la seguridad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa?
- ¿De qué forma los factores perceptuales se relacionan en la conveniencia con el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa?
- ¿De qué forma los factores perceptuales se relacionan con la interoperatividad en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa?
- ¿De qué forma los factores perceptuales se relacionan con la accesibilidad financiera en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación social

La presente investigación posee una relevancia social significativa, debido que aborda directamente las necesidades y comportamientos de los clientes en el ámbito de las finanzas digitales, de tal manera que al analizar los factores perceptuales que influyen en la adopción de esta tecnología permite identificar barreras y facilitadores en el uso de servicios financieros digitales, promoviendo una inclusión financiera más amplia y efectiva. Además, los resultados pueden contribuir a diseñar estrategias que mejoren la penetración de la tecnología financiera en segmentos menos atendidos de la población.

De igual forma, este aporte social genera un impacto positivo en el desarrollo económico y comunitario, pues facilita que sectores vulnerables accedan a servicios más seguros y eficientes. Al integrar a un mayor número de personas en el sistema financiero formal, se impulsa la confianza en la banca digital y se fomenta la reducción del uso del efectivo, lo que mejora la seguridad y dinamiza el comercio local.

1.3.2 Justificación teórica

Esta investigación aporta a la literatura existente al explorar cómo los factores perceptuales específicos afectan la adopción de billeteras digitales en un contexto regional. El marco teórico se enriquece al integrar y contrastar teorías de comportamiento del consumidor, específicamente los factores perceptuales adaptados de Yamakawa et al. (2013). Los hallazgos proporcionarán una base teórica para futuras investigaciones y para la comprensión de los determinantes del comportamiento de adopción de tecnologías financieras en mercados emergentes.

Por lo tanto, el estudio contribuye a reducir vacíos en la literatura académica, especialmente en lo referente a la experiencia de usuarios de regiones específicas. Este enfoque permite generar evidencia que no solo fortalece las teorías existentes, sino que también plantea nuevas líneas de investigación orientadas a mejorar la comprensión del vínculo entre tecnología, percepción y comportamiento del consumidor.

1.3.3 Justificación metodológica

El empleo de un diseño descriptivo y transversal en este estudio permite una recolección de datos estructurada y replicable, facilitando la comparación con estudios similares en otras regiones o contextos; es así como esta metodología ofrece una visión clara y detallada de las interacciones entre los factores perceptuales y la intención de uso, permitiendo así un análisis específico de las dinámicas en juego, lo cual es crucial para validar y refinar modelos existentes de adopción tecnológica.

En este sentido, la metodología utilizada no solo asegura la validez de los resultados, sino que también constituye un referente práctico para investigaciones posteriores. Al permitir comparaciones directas, contribuye a fortalecer la generalización de los hallazgos y a enriquecer la discusión académica sobre el impacto de los factores perceptuales en la adopción tecnológica.

1.3.4 Justificación económica

Los resultados de este estudio tienen el potencial de impactar positivamente en la estrategia comercial y operativa de una entidad financiera municipal de Arequipa, 2024. Al entender mejor los factores que influyen en la adopción de la billetera digital Plin, la institución puede optimizar sus recursos en campañas de marketing y desarrollo de producto, lo cual puede traducirse en un aumento de la rentabilidad y eficiencia operativa. Además, promover el uso de billeteras digitales puede reducir costos transaccionales y mejorar la experiencia del cliente.

De esta manera, los beneficios económicos no se limitan únicamente a la institución, sino que también alcanzan a los usuarios y al mercado en general. Un sistema de pagos digitales más eficiente fomenta mayor competitividad, impulsa el comercio y facilita que las personas gestionen sus finanzas de manera más ágil. Esto fortalece tanto la sostenibilidad financiera de una entidad financiera municipal de Arequipa como la economía regional en la que opera.

OBJETIVOS

La investigación establece sus objetivos con el propósito de orientar de manera precisa el análisis y delimitar el alcance del estudio. Estos lineamientos permiten comprender cómo los factores perceptuales influyen en la adopción de la billetera digital Plin dentro de una entidad financiera municipal de Arequipa, 2024. A partir de un objetivo general y de objetivos específicos, se busca guiar el desarrollo de la investigación, asegurar la coherencia metodológica y garantizar que los resultados aporten información relevante tanto en el ámbito académico como en el práctico.

1.4 Objetivo General

Factores perceptuales que influyen en el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024

1.5 Objetivos Específicos

- Analizar de qué forma los factores perceptuales se relacionan con la seguridad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa.
- Determinar cómo los factores perceptuales se vinculan con la conveniencia en el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa.
- Explorar la relación entre los factores perceptuales y la interoperabilidad en el uso de la billetera digital Plin en la Entidad Financiera Municipal de Arequipa.
- Identificar de qué forma los factores perceptuales se relacionan con la accesibilidad financiera en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa.

MARCO TEÓRICO

1.6 Marco conceptual

1.6.1 *Billeteras digitales*

De acuerdo con Melo y Jiménez (2023) también se le denomina billetera móvil y se define como una herramienta tecnológica que permite a los consumidores preservar de forma segura su información de identificación personal para múltiples formas de métodos de pago y programas de fidelización, realizar transacciones financieras que impliquen la transferencia de fondos hacia y desde otras personas, realizar pagos rápidos y sin problemas en un establecimiento minorista físico, realizar compras en línea, realizar transferencias monetarias entre instituciones bancarias, cumplir con las obligaciones monetarias liquidando facturas y entre otros.

Este tipo de tecnología estuvo utilizándose como reemplazo de las tarjetas de crédito y débito y, en ciertos casos, actuó como una representación digital de estas, ya que almacenó de manera segura la información en aplicaciones móviles especializadas. Por lo tanto, se convirtió en una alternativa que ofreció comodidad, rapidez y seguridad a los usuarios, lo que contribuyó a impulsar la transformación digital de los servicios financieros.

Un aspecto importante fue que las billeteras móviles no solo facilitan operaciones básicas, sino que también integraron funciones adicionales como el acceso a programas de beneficios o promociones. De esta manera, se transformaron en un recurso atractivo que incentivó a los usuarios a migrar de los métodos tradicionales hacia soluciones digitales. Este comportamiento permite que el mercado financiero experimente una mayor digitalización y que los clientes ampliaran su confianza en este tipo de herramientas.

Según Kagan (2024) la billetera digital es una aplicación relacionada con las transacciones financieras, convirtiéndose en una herramienta innovadora a la que se puede acceder cómodamente a través de dispositivos móviles. Esta tecnología de vanguardia permite a los usuarios almacenar y administrar de forma segura su información personal, como nombres de usuario, contraseñas y otros detalles pertinentes, mediante el empleo de protocolos y metodologías de seguridad sólidos.

Por otra parte, este tipo de aplicaciones ofrecen una experiencia práctica y confiable, ya que reducen la necesidad de portar dinero en efectivo o tarjetas físicas. De este modo, los usuarios logran optimizar su tiempo y simplificar procesos cotidianos como pagos, transferencias o compras en línea. La combinación entre seguridad y facilidad de acceso convirtió a las billeteras digitales en un recurso clave dentro de la transformación digital de los servicios financieros.

Para Inciso y Libaque (2023) una billetera digital denota un software o sistema que permite a las personas almacenar, supervisar y realizar transacciones financieras a través de dispositivos electrónicos, como teléfonos inteligentes o computadoras personales. Estas billeteras electrónicas ofrecen un método conveniente y seguro para realizar pagos, ya sea en establecimientos tradicionales o en Internet, sin la necesidad de llevar dinero físico o tarjetas. Además, pueden ofrecer funciones adicionales, como la gestión de tarjetas de crédito o débito, la facilitación de las transferencias de dinero entre los usuarios y el almacenamiento de cupones o tarjetas de fidelización.

De este modo, las billeteras digitales se consolidan como una herramienta tecnológica que integró diferentes servicios financieros en un solo espacio virtual. Esta centralización no solo simplifica la experiencia de los usuarios, sino que también contribuye a incrementar la confianza en las operaciones digitales. En consecuencia, se promueve un mayor uso de estas plataformas en contextos cotidianos, lo que favorece el

crecimiento de la inclusión financiera y la transición hacia una economía más digitalizada.

1.6.1.1 Características

De acuerdo con Melo y Jiménez (2023), algunas características de las billeteras móviles son:

- Se brinda la opción de realizar pagos a través de un dispositivo móvil, eliminando así la necesidad de moneda física.
- Los fondos monetarios se pueden almacenar en la billetera digital para utilizarlos en el futuro en diversas transacciones o compras.
- Es posible que esta billetera digital no solo contenga información monetaria, sino que también incluya detalles adicionales, como reservas y boletos.
- Por lo general, las instituciones bancarias incorporan una función de billetera digital en sus aplicaciones móviles.

En consecuencia, se puede afirmar que la billetera electrónica aprovecha el potencial de los dispositivos móviles para mejorar la accesibilidad a una amplia gama de productos y servicios financieros. A su vez el mismo autor menciona que, la tecnología empleada por las billeteras digitales funciona a través de las siguientes tecnologías:

- Códigos QR: implementados ampliamente mediante numerosas aplicaciones tecnológicas, utilizando un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o un código de barras bidimensional.
- Comunicación de campo cercano: esta tecnología en particular funciona como un mecanismo de comunicación inalámbrica de alta frecuencia y corto alcance diseñado deliberadamente con el propósito de intercambiar datos entre dos dispositivos adyacentes.
- Transmisión magnética segura: al emplear esta tecnología específica, similar a la empleada por los lectores de tarjetas magnéticas que son inspeccionados en un punto de venta, el dispositivo móvil genera la transmisión requerida.

De esta forma, las billeteras digitales no solo destacan por la variedad de funciones que integran, sino también por las tecnologías que hacen posible su funcionamiento. La combinación de estas herramientas ofrece seguridad, rapidez y

adaptabilidad a distintos entornos de pago, lo que incrementa la confianza de los usuarios y fomenta una adopción más amplia en la vida cotidiana.

1.6.1.2 Importancia en el contexto financiero actual

En el contexto financiero actual, las billeteras electrónicas están adquiriendo un importante nivel de importancia, como se deduce del examen del documento en cuestión. Según lo informado por Smith (2024) a través de los estudios realizados, se prevé que habrá un aumento sustancial en la utilización de carteras digitales para realizar pagos en los próximos años. Se prevé que el número de usuarios pase de los 2.300 millones en 2019 a la asombrosa cifra aproximada de 4.000 millones en el año 2024.

De esta manera, las proyecciones reflejaron la magnitud del cambio que estaba experimentando el sistema financiero a nivel global. El crecimiento esperado evidenció que las billeteras digitales dejaron de ser un recurso emergente para convertirse en una herramienta de uso masivo. Este escenario no solo marcó un cambio en la forma de realizar transacciones, sino que también indicó una transformación cultural en los hábitos de consumo, donde la confianza en la tecnología ocupó un papel cada vez más determinante.

Este crecimiento puede atribuirse a la multitud de ventajas que ofrece este sistema de pago en particular en comparación con el efectivo o las tarjetas tradicionales. En primer lugar, las carteras electrónicas permiten realizar transacciones de forma rápida y sin esfuerzo a través de dispositivos móviles. Esta característica es particularmente ventajosa en el panorama actual, donde se busca minimizar el contacto físico (Melo y Jiménez, 2023). Además, también fomentan la inclusión financiera, ya que no necesitan la posesión de una cuenta bancaria para poder operar (Sánchez, 2019).

Por otro lado, la facilidad de acceso y la flexibilidad que brindan estas plataformas se convirtieron en factores decisivos para su adopción masiva. Los usuarios encuentran en las billeteras digitales una herramienta que no solo simplifica las operaciones financieras cotidianas, sino que también genera nuevas oportunidades de participación en la economía formal. En consecuencia, el alcance de estos beneficios contribuye a consolidar la confianza en el sistema y a acelerar la transición hacia un entorno financiero cada vez más digitalizado.

Es así como, las carteras digitales facilitan eficazmente el comercio electrónico transfronterizo y promueven la incorporación de tecnologías novedosas, como los pagos móviles y las integraciones con plataformas de comercio (Ceballos et al., 2020). Esto, a su vez, conduce a un aumento de las perspectivas comerciales de las empresas. Por lo tanto, se puede deducir que este tipo de sistemas están ganando importancia progresivamente en el ámbito financiero, ya que permiten ejecutar las transacciones de una manera más expedita, segura e inclusiva en la era digital.

En este sentido, el desarrollo de las carteras digitales no solo representa un avance en términos de modernización tecnológica, sino que también abre la puerta a nuevas oportunidades de crecimiento para distintos sectores. Las empresas encuentran en estas herramientas un canal eficaz para ampliar su alcance y optimizar sus procesos de venta, mientras que los consumidores lograron acceder a servicios más ágiles y adaptados a sus necesidades. De este modo, las carteras digitales se consolidan como un componente esencial dentro del ecosistema económico y financiero contemporáneo.

1.6.1.3 Evolución y utilización en el Perú

De acuerdo con el artículo titulado “La expansión de los sistemas de pago digitales en el Perú: las micro y pequeñas empresas (Mypes) y su utilización de billeteras electrónicas” escrito por Rocca (2023), es evidente que la utilización de las billeteras electrónicas ha experimentado un progreso y una aceptación significativos entre las empresas peruanas (mypes) en los últimos tiempos. También se debe enfatizar que la influencia de la tecnología ha permeado todas las facetas de la sociedad, ejerciendo así un profundo impacto en los hábitos de consumo de los peruanos, quienes buscan cada vez más alternativas digitales para realizar transacciones de manera rápida y segura. Es de suma importancia reconocer que esta tendencia en particular estuvo motivada principalmente por los cambios en los comportamientos y las rutinas de las personas durante el transcurso de la pandemia.

Por otra parte, la incorporación de las billeteras electrónicas en las mypes no solo responde a una necesidad coyuntural, sino que también evidenció una transformación estructural en la manera de hacer negocios. Estas herramientas ofrecen a los emprendedores la posibilidad de ampliar sus canales de venta, adaptarse a un mercado más competitivo y responder a las exigencias de clientes que valoraron la inmediatez y la seguridad. En consecuencia, la adopción de este tipo de pagos digitales se convierte en

un factor determinante para la sostenibilidad y el crecimiento de muchas micro y pequeñas empresas en el Perú.

Un 70% de la población económicamente activa (PEA) peruana realizó al menos una transacción digital al mes. Del mismo modo, se reveló que un notable 95% de la clientela de Mercado Pago, una importante empresa de tecnología financiera en Perú estuvo constituida por pequeñas y medianas empresas (PYMES), lo que fue indicativo de la creciente adopción de pasarelas de pago entre las empresas locales (Rocca, 2023)

Este comportamiento refleja que los pagos digitales dejaron de ser una práctica aislada para convertirse en parte de la vida cotidiana tanto de los consumidores como de las empresas. En ese sentido, la amplia presencia de PYMES en plataformas como Mercado Pago evidencia que la digitalización ya no era exclusiva de grandes corporaciones, sino una necesidad asumida por negocios de menor escala. De este modo, la expansión de estas herramientas consolida un ecosistema financiero más inclusivo y competitivo en el país.

Al analizar los métodos de pago que utilizan con mayor frecuencia las pymes peruanas, llama la atención sobre la trayectoria ascendente de los monederos digitales como Yape o Plin, además de las transferencias bancarias. Esto es un testimonio de la evolución en la manera en que los empresarios administran sus transacciones con los clientes, a medida que adoptan cada vez más alternativas digitales que facilitan de manera efectiva la administración eficiente de sus respectivas empresas.

1.6.2 La billetera digital Plin y la entidad financiera municipal

1.6.2.1 Descripción de Plin

Es una solución de pago digital facilitada por el Banco Central de Reserva del Perú (2023) tiene como objetivo establecer un ecosistema de pagos interoperable que mejore la digitalización de los pagos, la banca, la inclusión financiera y la reducción del uso de efectivo. A través de la colaboración con varias instituciones financieras y carteras, PLIN ha desarrollado un sistema seguro y sencillo que permite transferencias inmediatas y gratuitas de hasta 1500 soles por día.

De esta manera, el proyecto impulsado por el Banco Central de Reserva fortaleció la confianza de los usuarios en los medios de pago digitales, ya que ofreció un mecanismo transparente, accesible y adaptado a las necesidades de la población. Este esfuerzo no solo representó un avance en materia tecnológica, sino también un paso

significativo hacia la modernización del sistema financiero peruano, promoviendo la integración de más personas al circuito formal y contribuyendo a disminuir la dependencia del efectivo.

La billetera digital PLIN considera la interoperabilidad total como una progresión, y busca conectar diversas instituciones financieras y carteras en diferentes etapas. A medida que se unan más instituciones financieras, el ecosistema de PLIN seguirá expandiéndose, lo que brindará ventajas a sus usuarios. Esta iniciativa de interoperabilidad fomenta la competencia entre los sistemas de pago y, por lo tanto, presenta a los usuarios y al mercado una propuesta de valor mejorada. Además, la digitalización y la inclusión financiera crean oportunidades para las instituciones financieras, ya que aumentan su potencial de clientes y la venta de productos digitales.

La implementación de la interoperabilidad enfrentó desafíos debido a la presencia de numerosos participantes en el mercado peruano. Este proceso se llevó a cabo de forma gradual y por etapas para garantizar una experiencia de pago óptima y el correcto funcionamiento de la solución. El resultado previsto de la interoperabilidad es su capacidad para estimular aún más los pagos y cobros digitales en el país, beneficiando así a los emprendedores, las pequeñas empresas y las microempresas. Actualmente, PLIN colabora con ocho instituciones financieras y presta servicios a más de 10 millones de usuarios (Banco Central de Reserva del Perú, 2023).

1.6.2.2 Características de Plin

Brinda a los usuarios la oportunidad de ejecutar transacciones monetarias y recolectar fondos utilizando el código QR o el número de teléfono celular del destinatario. Además de esto, otorga al usuario la posibilidad de transferir fondos entre instituciones financieras afiliadas a PLIN y YAPE. Ofrece la comodidad de transferir fondos utilizando el número de teléfono celular del destinatario, eliminando la necesidad de adquirir el número de cuenta. Existe un umbral monetario predeterminado para la transferencia de fondos, en el que el límite máximo se establece en S/ 500 por operación y S/ 1.500 por día. Por otro lado, PLIN está disponible todos los días del año, incluidos los fines de semana y los días festivos. Finalmente, al utilizar PLIN para fines de envío, puede estar seguro de que es un servicio seguro, rápido y completamente desprovisto de comisiones (Scotiabank, 2024).

De esta manera, PLIN se consolida como una herramienta que facilita las operaciones cotidianas de los usuarios, al combinar simplicidad y accesibilidad con un esquema de costos nulos. Estas características fortalecen su adopción en la población, ya que permiten realizar transferencias inmediatas sin restricciones de horarios y con la garantía de una plataforma respaldada por instituciones financieras reconocidas. En consecuencia, Plin no solo representa una alternativa moderna frente a los métodos tradicionales, sino que también contribuyó a ampliar la inclusión financiera en el país.

1.6.2.3 Entidad Financiera Municipal de Arequipa

La entidad financiera municipal de Arequipa, opera dentro del sistema de cajas de ahorros municipales y del sistema microfinanciero del país. Según el informe anual de 2022, se ha convertido en un líder destacado en el sistema de ahorro municipal, sobresaliendo en términos de colocaciones, recaudaciones y ocupando el segundo lugar en el sistema microfinanciero (Caja Arequipa, 2022).

En el año 2022, experimentó un crecimiento sustancial en varios indicadores financieros. Los ingresos totales experimentaron un aumento significativo del 20%, ascendiendo a S/ 1,372 millones, en comparación con el año anterior. La cartera de inversiones también experimentó un notable crecimiento del 16,7%, hasta alcanzar los S/ 7.631 millones, mientras que la cartera de inversiones se expandió un 7,5% hasta alcanzar los S/ 5.926 millones. La utilidad neta también mostró un notable crecimiento del 34,7%, hasta alcanzar los S/ 100,8 millones (Caja Arequipa, 2022).

En términos de participación de mercado, La Entidad Financiera Municipal se estableció como líder en el mercado de colocación y cobro dentro del sistema de caja municipal, con una participación de mercado del 23,4% y el 21,4%, respectivamente. Se aseguró el segundo lugar en el mercado de colocaciones y adquisiciones dentro del sistema microfinanciero, con una cuota de mercado del 13,4% y el 13,7%, respectivamente. Además, se distinguió como la entidad líder en términos de generar las mayores ganancias dentro del sistema de ahorro municipal, con una participación de mercado del 26,8% (Caja Arequipa, 2022).

Pasando a otros indicadores de gestión, mostró un desempeño encomiable, con un rendimiento promedio del capital del 11% y un rendimiento promedio de los activos del 1,2% en el año 2022. También mantuvo una sólida calidad de cartera, con una tasa de

morosidad del 4,3% y provisiones para carteras vencidas del 208,4% (Caja Arequipa, 2022).

1.6.2.4 La implementación de Plin en una entidad financiera de Arequipa

La implementación de Plin en una entidad financiera de Arequipa es un proyecto que busca modernizar y mejorar los servicios financieros ofrecidos por esta institución. Consiste en la introducción de una plataforma que permite a los usuarios realizar transferencias interbancarias de manera rápida y sencilla. Plin es operado por Yellow Pepper del Perú S.A.C. en nombre de la entidad financiera del análisis del presente documento (Caja Arequipa, 2020).

Para acceder a la funcionalidad de Plin, los usuarios deben poseer una tarjeta de débito Visa o Mastercard asociada a una cuenta corriente o de ahorros en soles, o una cuenta de ahorros individual o indistinta. Alternativamente, se puede utilizar otro método de pago aceptado. Los usuarios tienen la posibilidad de transferir y recibir dinero sin necesidad de conocer el número de cuenta o el banco del destinatario.

Las transferencias se realizan a través de varios medios, como seleccionar el número de teléfono móvil del destinatario de un directorio, escanear el código QR del destinatario o enviar una invitación a un contacto que figura en el directorio del usuario. El tiempo estimado para acreditar la transferencia de dinero es de un máximo de diez minutos.

Existen límites de transferencia, con un monto máximo por transferencia de S/ 500,00 y un monto máximo diario de S/ 1,500. Estas cantidades están sujetas a cambios y se comunicarán a través de aplicaciones afiliadas a PLIN o mediante notificaciones de mensajería al número de teléfono móvil registrado (Caja Arequipa, 2020).

Al aceptar los términos y condiciones, los usuarios permiten a Plin acceder a la lista de contactos de su dispositivo móvil para identificar los contactos afiliados a la funcionalidad. Además, los usuarios reconocen que las personas afiliadas pueden transferirles dinero y estar al tanto de su institución financiera.

1.6.3 Factores perceptuales

Abarcan componentes subjetivos que afectan la percepción y la experiencia de las personas con respecto a los pagos electrónicos. Estos factores incluyen la confianza en la

seguridad de las transacciones, la satisfacción con la experiencia del usuario, la percepción de la conveniencia y la utilidad, los riesgos percibidos, la confianza en la tecnología y otros elementos relacionados. La importancia de los factores radica en su capacidad para moldear las actitudes y los comportamientos de los usuarios con respecto a los pagos electrónicos y, en última instancia, influir en su aceptación e integración (Yamakawa et al., 2013).

En este sentido, los factores perceptuales se convierten en elementos determinantes para comprender cómo las personas adoptaron y usaron los sistemas de pago digitales. Su influencia va más allá de los aspectos técnicos, ya que implican la construcción de confianza, la superación de barreras culturales y la percepción de seguridad en el uso cotidiano. Por lo tanto, analizar estos componentes resulta esencial para explicar las razones que impulsaron o limitaron la adopción de herramientas como las billeteras digitales, y para generar estrategias que favorecieran una mayor aceptación entre los usuarios.

De igual manera, Inciso y Libaque (2023) describen a los factores perceptuales como puntos de vista subjetivos de los usuarios con respecto a varios aspectos relacionados con la utilización de carteras digitales. Estos factores abarcan la utilidad percibida, la facilidad de uso percibida, la seguridad percibida y otros elementos que influyen en la tendencia a mantener el uso de las plataformas de monederos digitales. Estas percepciones desempeñan un papel crucial en la aceptación y la utilización continua de las carteras digitales, ya que moldean las actitudes y las acciones de los usuarios hacia estos servicios.

Por lo tanto, los factores perceptuales se entienden como un puente entre la tecnología y la experiencia personal de cada usuario. La manera en que se valora la practicidad, la confianza en la seguridad o la simplicidad del uso determina en gran medida la disposición para adoptar y seguir utilizando estas herramientas. En consecuencia, el análisis de estas percepciones permite identificar no solo los aspectos que incentivaron la adopción, sino también aquellos que representaron barreras para la expansión sostenida de las billeteras digitales.

1.6.3.1 Utilidad percibida

Definida como el grado en que una persona cree que utilizar una tecnología específica, como la banca móvil, mejorará su rendimiento laboral. Este factor se basa en

la percepción de los beneficios que la tecnología puede aportar al desempeño del usuario, influenciando directamente la intención de uso (Yamakawa et al., 2013).

La utilidad se define como la percepción de los usuarios con respecto a la eficacia de una billetera digital para ofrecer ventajas y cumplir con sus requisitos. Constituye la evaluación subjetiva de la capacidad de la billetera digital para agilizar las transacciones financieras, brindar comodidad, acceso a los servicios financieros, garantizar la seguridad y otros elementos relacionados. La utilidad percibida es un factor determinante crucial que influye en la inclinación de los usuarios a persistir en la utilización de una billetera digital (Inciso y Libaque, 2023).

De esta manera, el valor que los usuarios asignaron a la utilidad trasciende lo meramente funcional, pues involucra la confianza en que la herramienta respondiera a sus expectativas cotidianas. Cuando los individuos perciben que una billetera digital les ahorra tiempo, minimizaba riesgos y mejoraba la gestión de sus recursos, se generó una motivación más fuerte para continuar utilizándola. Así, la utilidad percibida no solo refuerza la aceptación inicial, sino que también se convierte en un motor clave para la fidelización hacia este tipo de tecnologías.

1.6.3.2 Facilidad de uso

Se refiere al grado en que una persona considera que el uso de una tecnología será fácil y libre de esfuerzo. La facilidad de uso percibida es crucial para la adopción de la tecnología porque una menor complejidad en el uso fomenta una mayor aceptación y utilización por parte de los usuarios (Yamakawa et al., 2013).

Es la forma en que los usuarios perciben la simplicidad y la comodidad asociadas con el uso de una billetera digital. Abarca la evaluación subjetiva de la interfaz de usuario, la facilidad de navegación, la claridad de las instrucciones, la simplicidad de los procesos de transacción y cualquier otro aspecto relevante relacionado con la percepción de la facilidad de uso de la aplicación. La facilidad de uso percibida repercute significativamente en la aceptación y el uso continuo de las carteras digitales, ya que los usuarios demuestran su preferencia por plataformas que sean intuitivas y fáciles de usar (Inciso y Libaque, 2023).

En este sentido, cuando los usuarios perciben que una aplicación no requiere grandes esfuerzos de aprendizaje ni pasos complicados para ejecutar una operación, su disposición a adoptarla se incrementa de forma considerable. Una experiencia fluida en

el uso diario no solo refuerza la confianza en la tecnología, sino que también genera una satisfacción que se traduce en una mayor lealtad hacia la herramienta digital. De esta forma, la facilidad de uso se convierte en un factor decisivo que potencia la continuidad en la adopción de las billeteras digitales.

1.6.3.3 Estilo de vida

Evalúa cómo los servicios de banca móvil se alinean con los estilos de vida, valores y necesidades de los usuarios. Este factor considera si la tecnología se adapta bien a las rutinas diarias y patrones de comportamiento de los usuarios, facilitando su adopción (Yamakawa et al., 2013).

Es un atributo demográfico y conductual que puede afectar la adopción y el uso de las carteras digitales. El estilo de vida denota la variedad de patrones y comportamientos que las personas incorporan en sus rutinas diarias, que abarcan sus hábitos, preferencias, compromisos y valores. En lo que respecta a las carteras digitales, el estilo de vida puede influir en la disposición de una persona para adoptar las nuevas tecnologías, en su nivel de familiaridad y comodidad con las transacciones electrónicas y en su inclinación por la comodidad y la movilidad en las empresas financieras (Inciso y Libaque, 2023).

De esta manera, cuando los servicios digitales se integran sin fricciones en las actividades cotidianas de los usuarios, la aceptación se da de manera más natural. Un estilo de vida caracterizado por el dinamismo, el uso frecuente de la tecnología y la búsqueda de soluciones rápidas favorece directamente la incorporación de billeteras digitales. En contraste, estilos de vida más tradicionales o con menor interacción tecnológica pueden representar un reto para la adopción, lo que muestra la importancia de diseñar plataformas flexibles que respondan a la diversidad de contextos y necesidades.

1.6.4 Definición de términos

1.6.4.1 Uso de billetera digital

Utilizar el método de pago en línea que ofrece una alternativa práctica y segura a los métodos de pago tradicionales como el efectivo y las tarjetas de crédito o débito. La billetera digital permite a los usuarios realizar transacciones económicas a través de plataformas digitales sin necesidad de llevar consigo dinero en efectivo o tarjetas físicas, facilitando compras rápidas y seguras (Handayani y Ariyanti, 2024).

1.6.4.2 Seguridad

La billetera digital proporciona varios mecanismos de seguridad que protegen contra el fraude y el robo de identidad. Esto incluye autenticación multifactor, encriptación de datos y la capacidad de bloquear rápidamente la billetera en caso de pérdida o robo del dispositivo móvil (Handayani y Ariyanti, 2024).

1.6.4.3 Conveniencia

Se destaca la facilidad de uso y la accesibilidad que ofrecen las billeteras digitales, permitiendo a los usuarios realizar pagos rápidos y eficientes sin la necesidad de llevar consigo dinero en efectivo o tarjetas físicas. También facilitan las transacciones en línea y las compras en aplicaciones o sitios web (Handayani y Ariyanti, 2024).

1.6.4.4 Interoperabilidad

Las billeteras digitales pueden interactuar con una amplia gama de sistemas de pago y servicios financieros, lo que las hace compatibles con diferentes plataformas y dispositivos. Esta característica es esencial para garantizar que los usuarios puedan realizar transacciones sin problemas en diversos entornos y geografías (Handayani y Ariyanti, 2024).

1.6.4.5 Accesibilidad Financiera

Contribuyen a la inclusión financiera al permitir que personas sin acceso a servicios bancarios tradicionales participen en el sistema financiero digital. Esto es particularmente importante en regiones con baja penetración bancaria (Handayani y Ariyanti, 2024).

1.7 Antecedentes

El estudio de los antecedentes resulta fundamental para comprender el estado actual del conocimiento sobre la adopción de billeteras digitales y su impacto en distintos contextos. La revisión incluye investigaciones de carácter internacional, nacional y local que permiten identificar enfoques, resultados y hallazgos relevantes en torno a los factores perceptuales asociados al uso de estas tecnologías financieras. Este análisis comparativo no solo aporta un marco de referencia sólido, sino que también facilita reconocer las similitudes y diferencias en la forma en que diversos entornos sociales y económicos influyen en la aceptación de las billeteras digitales.

Antecedentes internacionales

Espinosa (2022) en su tesis de Maestría en Administración titulada *“Determinantes para la adopción de medios de pago electrónico en tiendas de barrio de la ciudad de Bogotá”*, presentada en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia, tuvo como objetivo general evaluar los factores que determinan la adopción de medios de pago electrónico por parte de la comunidad de tenderos de barrio de la ciudad de Bogotá. Para esto se utilizó una adaptación del modelo extendido de aceptación tecnológica UTAUT 2 con un enfoque cuantitativo y alcance explicativo, aplicando 469 encuestas a tenderos utilizando una adaptación de dicho modelo. Entre los principales resultados se encontró que las variables culturales como el colectivismo, que obtuvo valores de 0.75, tienen un papel determinante en la toma de decisiones tecnológicas de esta población, al igual que la Expectativa de rendimiento predictora de la intención con un valor de 0.52 y $P < 0.05$. Los indicadores arrojaron valores de $R^2 = 0.60$ para la varianza de la intención de uso explicada. Las conclusiones señalaron que factores como la solidaridad colectiva deben ser incluidos en estrategias de adopción al igual que considerar variables sociodemográficas dada la moderación por sexo y edad encontrada.

Gaitán (2023) en su tesis de Maestría en Dirección de Marketing titulada *“La adopción digital de la generación baby boomers y su relación con el uso de sus servicios financieros digitales”*, presentada en el Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA, tuvo como objetivo general describir rasgos de la adopción digital de los baby boomers en diferentes áreas como servicios de salud, compras en línea, servicios financieros, redes sociales y educación; y comprender su relación con los servicios financieros digitales. Para esto se utilizó un enfoque mixto, con un diseño no

experimental descriptivo y correlacional, encuestas y grupos focales como instrumentos, y una muestra de 300 baby boomers en Colombia. Entre los principales resultados se encontró que el 73% de los encuestados usa servicios financieros digitales y el 49% aplicaciones móviles para gestionar sus finanzas. Las conclusiones apuntaron a que los baby boomers tienen una alta adopción digital, aunque existen desafíos como el 21% que manifiesta preocupaciones de seguridad y el 12% que requiere capacitación. No obstante, las entidades deben adaptarse a esta generación incorporando mecanismos de seguridad y educación digital

Antecedentes Nacionales

Nieves y Zapata (2022) en su tesis titulada *“Uso de Billeteras Digitales en la generación de adultos mayores de Lima Metropolitana. Caso Yape”*, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Gestión y Alta Dirección, para optar el título de Licenciadas en Gestión con mención en Gestión Empresarial, el objetivo general fue identificar las principales variables que inciden en la decisión de este grupo etario por adoptar Yape como su billetera digital. La metodología utilizó enfoque cuantitativo, diseño no experimental y descriptivo, aplicando cuestionarios a una muestra de 302 adultos mayores residentes en Lima. Los resultados mostraron que la facilidad de uso percibida fue la variable más relacionada con la intención de uso tecnológico de Yape, con un 71% de la muestra percibiendo que es fácil de usar y un 74% considerando probable el uso futuro si continúa simplificando sus funcionalidades. Adicionalmente, la intención de uso reportó un valor de 78% cuando se planteó contar con funcionalidades básicas como envío y recepción de dinero. Finalmente, las conclusiones establecieron que entre mayor sea la facilidad percibida al usar aplicaciones de pagos móviles, mayor será la disposición de la población adulta mayor a adoptarlas, por lo que Yape debería enfocarse en simplificar su interfaz para continuar ganando usuarios de este segmento.

Calderón et al. (2019) en su tesis de Maestría en Dirección de Tecnologías de Información titulada *“Factores que limitan la adopción de medios de pago electrónicos: caso bodegas tradicionales”*, presentada en la Universidad ESAN, cuyo objetivo general fue identificar los principales factores que limitan la adopción de medios de pago electrónicos por parte de las bodegas tradicionales en el Perú. Para ello utilizaron una metodología mixta, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, realizando entrevistas a expertos para identificar factores mediante análisis de contenido, y luego aplicaron una encuesta estructurada a bodegueros para medir el nivel de importancia de los factores

mediante escala Likert, realizando análisis de varianza y correlaciones. Entre los principales resultados se encontró que el factor con un mayor peso, del 87%, fue el rendimiento del negocio, seguido de los costos de implementación con un 82%. Asimismo, las conclusiones señalan que los factores culturales y de capacitación también juegan un rol importante en la adopción, sugiriendo implementar programas de educación financiera y digitalización, a fin de propiciar una mejor comprensión y uso de los medios de pago electrónicos, sobre todo en bodegas tradicionales donde los niveles tecnológicos y financieros son más bajos.

Ramos, (2022) en su artículo científico titulado *“Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú”*, publicado en la revista Newman Business Review de la Escuela de Posgrado Newman, cuyo objetivo es analizar los elementos que influyen en la adopción de medios de pago digitales por parte de los consumidores. Para ello, realiza una revisión documental sobre los factores de uso y adopción de medios de pago digitales como las billeteras digitales, usando un enfoque cualitativo no experimental. Entre los resultados destaca que, según la agencia Andina (2020), el uso de billeteras digitales aumentó un 500% durante la pandemia, lo que evidencia su creciente popularidad. Asimismo, concluye que es necesario conocer en profundidad los factores que motivan u obstaculizan la adopción de estas innovaciones tecnológicas, a fin de diseñar mejores alternativas que atraigan a más usuarios y promuevan la inclusión financiera. En particular, sugiere indagar percepciones sobre seguridad y confianza en las instituciones, aspectos claves para quienes desconfían del sistema.

Inciso y Libaque (2023) en su artículo titulado *“Critical factors for digital wallet continued usage intention during pandemic in the Peruvian context”*, publicado en la revista Issues in Information Systems y presentado desde la Universidad del Pacífico, tuvo como objetivo identificar los factores críticos que influyen en la intención de uso continuo de las aplicaciones de billeteras digitales en el contexto peruano, mediante una investigación cuantitativa no experimental y explicativa en la que se aplicaron encuestas en línea a una muestra de 185 usuarios actuales. Entre los principales resultados, se encontró que la interoperabilidad presentó un coeficiente de camino de 0.070 sobre la intención continua de uso, lo que sugiere que la posibilidad de realizar transacciones entre plataformas motiva ligeramente el uso sostenido; asimismo, el distanciamiento social fue el factor con mayor peso (0.285), resaltando su importancia para mantener las medidas sanitarias; la disponibilidad del sistema y la seguridad percibida también influyeron de

manera significativa, con coeficientes de 0.146 y 0.157 respectivamente; finalmente, la utilidad percibida fue el antecedente con mayor efecto (0.239). En conjunto, el modelo explicó el 71.62% de varianza en la variable dependiente. Entre las conclusiones principales, se resaltó la importancia de considerar estos factores para fomentar el uso sostenido de las plataformas de billeteras digitales en el Perú, una herramienta clave para la inclusión financiera en el contexto de la pandemia.

Graciano (2020) en su tesis titulada *“Factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en el Banco de la Nación, Huaraz 2019”*, presentada en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM), tuvo como objetivo general establecer la relación de los factores perceptuales y la utilización de banca móvil. La metodología fue descriptiva, correlacional y transversal, así mismo utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario validado por expertos aplicado a 204 clientes que utilizan el servicio de banca móvil en el Banco de la Nación. Se evaluaron las variables Factores Perceptuales como la utilidad percibida, facilidad de uso percibida, compatibilidad con el estilo de vida e innovación personal hacia las tecnologías de la información, y la variable Intención de Uso del servicio de banca móvil. Los resultados mostraron que los factores perceptuales tienen una relación positiva directa con la intención de uso del servicio de banca móvil, siendo la correlación de Spearman de 0.443 con un nivel de significancia estadística de 0.000. Específicamente, se encontró que el 74% de los encuestados considera que la banca móvil ofrece una mayor utilidad percibida al permitir realizar transacciones de forma más rápida y fácil, además el 72% manifestó encontrar facilidad en el uso al ser un sistema claro y comprensible.

Antecedentes Locales

Mamani (2022) en su tesis titulada *“Propuesta de un plan estratégico para la promoción de transferencias interbancarias en la Caja Arequipa, Arequipa 2019”*, presentada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Escuela de Posgrado – Facultad de Administración, propone como objetivo formular estrategias operativas que respondan a las necesidades de los clientes. Se utilizó un enfoque mixto, descriptivo-aplicativo y transversal analítico en una muestra de 250 clientes de la sede central a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron que un 96% considera muy importante la cultura financiera, un 76.8% la confianza como importante, el 67% señaló que la difusión de las transferencias interbancarias es relevante, y respecto al riesgo de fraude electrónico, un 79.2% manifestó su importancia. Concluyendo, las estrategias

formuladas buscan mejorar la experiencia de los clientes en el uso de canales digitales mediante tareas con indicadores, familiarizando en el uso de dichos canales, facilitando la cercanía con ellos para realizar transferencias interbancarias, aprovechando el posicionamiento en el mercado y expandiendo la presencia regional, formando alianzas estratégicas, reforzando la plataforma tecnológica para reducir fraudes, generando confianza por la eficiencia operativa, brindando nuevas soluciones digitales y fomentando la cultura y educación financiera digital.

Gomez y Ylla (2022) en su tesis titulada “*Relación entre la Banca Digital y la Inclusión Financiera en la Población del Distrito de Arequipa 2021*”, presentada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de Ciencias Contables y Financieras, tuvieron como objetivo establecer la asociación entre la banca digital y la inclusión financiera en la población del distrito de Arequipa. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo, aplicando cuestionarios a 396 participantes. Las variables analizadas fueron la banca digital y la inclusión financiera, incluyendo dimensiones como banca móvil, banca por internet y aplicaciones de transferencia. Los resultados mostraron una asociación positiva considerable de 0.622 entre la banca digital y la inclusión financiera, con una correlación estadísticamente significativa de 0.01. Asimismo, los factores de la banca digital presentaron una relación positiva con la inclusión financiera, siendo valores superiores a 0.5. Los autores concluyen que existe una relación significativa entre el uso de la banca digital y los mayores niveles de inclusión financiera reportados en la población estudiada, la cual alcanzó valores superiores al 60% en cuanto al acceso y uso de productos como cuentas, créditos y seguros.

HIPÓTESIS

La formulación de hipótesis constituye un paso esencial dentro del proceso de investigación, ya que orienta el análisis y permite establecer relaciones que posteriormente serán verificadas mediante el trabajo empírico. En este estudio se plantean una hipótesis general y varias hipótesis específicas que buscan explicar cómo los factores perceptuales influyen en el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa. Estas hipótesis ofrecen un marco de contraste que guía la recolección y el análisis de los datos, facilitando la validación de los supuestos iniciales y contribuyendo a la comprensión de los determinantes en la adopción de esta tecnología financiera.

1.7.1 Hipótesis general

H0: Los factores perceptuales no se relacionan significativamente con el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa.

H1: Los factores perceptuales se relacionan significativamente con el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa.

1.7.2 Hipótesis específicas

- Los factores perceptuales se relacionan significativamente con la seguridad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa.
- Los factores perceptuales se relacionan significativamente con la conveniencia en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa.
- Los factores perceptuales se relacionan significativamente con la interoperatividad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa.
- Los factores perceptuales se relacionan significativamente con la accesibilidad financiera en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa.



CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Este apartado presenta las técnicas y los instrumentos utilizados en la investigación, los cuales permiten recolectar información de manera sistemática y confiable. Su aplicación se orienta a obtener datos precisos sobre las percepciones y actitudes de los usuarios respecto al uso de la billetera digital Plin, asegurando así la validez y pertinencia de los resultados obtenidos.

1.1 Técnicas

Para llevar a cabo la investigación sobre los factores que influyen en la utilización de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa, se utiliza:

Cuestionario estructurado: Se diseñó un cuestionario cuantitativo que incluirá preguntas relacionadas con las dimensiones de utilidad percibida, facilidad de uso e intención de uso de la billetera digital Plin. Este cuestionario se aplicará a una muestra representativa de clientes de una entidad financiera municipal de Arequipa

El cuestionario busca indagar sobre la experiencia de los clientes frente a la billetera digital, explorando cómo perciben sus beneficios, qué nivel de simplicidad encuentran en su manejo y qué tan dispuestos están a continuar utilizándola en el futuro. Cada dimensión fue definida en base a indicadores claros que permiten medir percepciones y actitudes de los usuarios de forma ordenada.

Para asegurar la validez de los resultados, el cuestionario se aplicará a una muestra representativa de clientes de una entidad financiera municipal de Arequipa, lo que permitirá reflejar con mayor exactitud la realidad del conjunto de usuarios. De esta manera, los hallazgos obtenidos podrán ser interpretados con mayor confianza y ofrecerán una visión más completa sobre los factores que influyen en la adopción de Plin.

1.2 Estructuras de los Instrumentos

El cuestionario estructurado está compuesto por preguntas cerradas, en su mayoría de escala Likert, que permiten medir las percepciones y actitudes de los clientes hacia la billetera digital Plin. Este tipo de preguntas facilita que los encuestados expresen su grado de acuerdo o desacuerdo frente a distintos enunciados, lo que garantiza datos homogéneos y comparables.

La inclusión de la escala Likert es clave porque posibilita captar distintos niveles de percepción. Con ello se identifican matices en la utilidad atribuida a la aplicación, la

facilidad que encuentran en su manejo y la intención que muestran para seguir utilizándola como herramienta de pago digital.

Por otra parte, la estructura del cuestionario fue organizada con una secuencia lógica que guía al participante paso a paso. Esto reduce el riesgo de confusiones y favorece que las respuestas sean claras y consistentes. De este modo, la información recolectada resulta más confiable y apropiada para el análisis, lo que fortalece la validez de los hallazgos de la investigación.

En el cuestionario se aplicó una escala tipo Likert de cinco puntos, que permitió medir el grado de acuerdo o desacuerdo de los usuarios frente a los enunciados planteados. Las alternativas de respuesta fueron: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo, y 5 = Totalmente de acuerdo.

A partir de los valores obtenidos, se realizó un proceso de baremación para clasificar los resultados en niveles interpretativos: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto, según los rangos establecidos para cada dimensión de las variables. De esta forma, la escala Likert y la baremación combinadas facilitaron un análisis más riguroso de los factores perceptuales y del uso de la billetera digital Plin, en coherencia con los objetivos de la investigación.

CAMPO DE VERIFICACIÓN

El campo de verificación comprende el espacio geográfico y temporal en el que se desarrolla la investigación, lo que permite delimitar con claridad el alcance del estudio. En este apartado se precisan tanto el ámbito territorial, representado por la ciudad de Arequipa y los clientes de una entidad financiera municipal de Arequipa, como la temporalidad en la que se lleva a cabo el proyecto, comprendida entre los meses de marzo y julio del 2024. Esta delimitación es fundamental para contextualizar el análisis y garantizar que los resultados respondan a las condiciones específicas del entorno en el que se realiza la investigación.

1.3 Ámbito

La investigación es realizada en la ciudad de Arequipa, específicamente se analizan los factores que influyen en la intención de uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa. El estudio se centra en esta localidad porque

representa un entorno dinámico en términos económicos y financieros, donde los servicios digitales vienen ganando cada vez mayor presencia.

En este contexto, la entidad financiera del presente análisis se ha consolidado como una institución de referencia en la región, por lo que resulta pertinente evaluar cómo sus clientes perciben y utilizan herramientas innovadoras como Plin. De esta manera, el análisis permite identificar no solo las ventajas de la aplicación, sino también los obstáculos que pueden limitar su expansión en este mercado.

De igual forma, estudiar el caso de Arequipa brinda la oportunidad de comprender cómo las características sociales, culturales y tecnológicas de la ciudad influyen en la adopción de medios de pago digitales. Por lo tanto, este ámbito geográfico constituye un escenario adecuado para obtener conclusiones que aporten tanto a la institución como al conocimiento académico sobre inclusión financiera y digitalización.

1.4 Temporalidad

El presente proyecto se lleva a cabo durante los meses de marzo a julio del 2024, de acuerdo con el cronograma de investigación. Este periodo fue establecido considerando el tiempo necesario para desarrollar cada una de las etapas del estudio de manera ordenada y secuencial.

En una primera fase se contempla la planificación, que incluye la revisión bibliográfica, la definición de variables y la elaboración de los instrumentos de recolección de datos. Posteriormente, se programan las actividades de aplicación del cuestionario a la muestra representativa, garantizando que la información sea obtenida en el plazo previsto.

Por otra parte, los meses finales del cronograma se destinan al procesamiento y análisis de los resultados, así como a la redacción del informe de investigación. De este modo, la temporalidad definida permite no solo cumplir con los objetivos del proyecto, sino también asegurar la coherencia entre las diferentes etapas que lo componen.

1.5 Unidades de Estudio

1.5.1 Población

La población del estudio está compuesta por los clientes de una entidad financiera municipal de Arequipa, 2024. Este grupo resulta de especial interés porque concentra a los usuarios que mantienen una relación directa con la institución financiera y que, al

mismo tiempo, representan un segmento clave para evaluar la adopción de la billetera digital Plin.

Para calcular la cantidad de clientes del 2024, se consideran los registros históricos correspondientes al periodo 2018 al 2022. Dichos datos se encuentran disponibles en la Memoria Anual de la entidad financiera (2022), documento oficial que ofrece cifras actualizadas y confiables sobre el crecimiento de la base de clientes.

De este modo, se puede proyectar con mayor precisión el universo de usuarios potenciales para el año de estudio. Esta proyección permite trabajar con un referente realista y fundamentado, lo cual resulta indispensable para garantizar la validez de los resultados y la representatividad de la muestra que será seleccionada en la investigación.

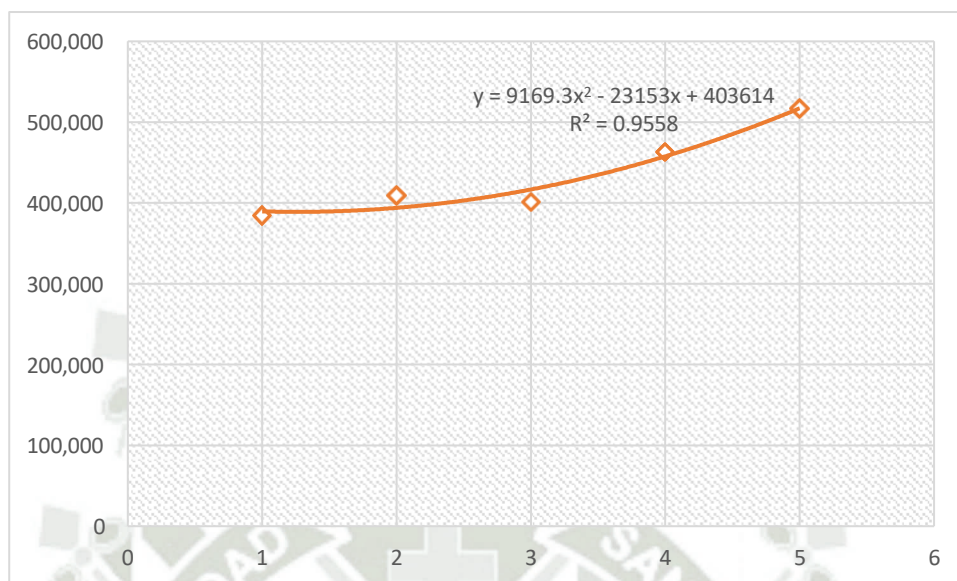
Tabla 3
Cantidad de clientes 2018-2022

Año	Nº	Cliente
2018	1	384,491
2019	2	409,376
2020	3	401,348
2021	4	462,764
2022	5	517,112

Nota. Elaboración propia. Información extraída de la Memoria Anual de la Caja Arequipa (2022)

En base a los datos de la tabla 3, se determina la línea de tendencia y la ecuación para calcular el crecimiento de clientes

Figura 2
Línea de tendencia



Nota. Elaboración propia.

Al remplazar la ecuación se obtiene:

Tabla 4
Calculo de clientes para el 2023 - 2024

Año	Nº	Cliente
2023	6	594,791
2024	7	690,839

Nota. Elaboración propia.

Por lo tanto, la cantidad de clientes a nivel nacional para el 2024 es de 690,839 personas.

Sin embargo, para efectos del presente estudio se ha procedido a delimitar la población los clientes con créditos activos que realizan operaciones en tres agencias específicas de la financiera municipal de estudio que tiene agencias en la Merced, la Negrita y Yanahuara, durante el período de recolección de datos. Estas agencias han sido seleccionadas debido a su relevancia dentro del conjunto de agencias de esta entidad financiera en la ciudad de Arequipa y a fin de optimizar los recursos disponibles para la investigación.

1.5.2 Muestra

Se determinó que la muestra estuvo conformada por 150 clientes, distribuidos de manera igualitaria entre las tres agencias mencionadas, resultando en 50 encuestas por agencia. Esta distribución equitativa tuvo como propósito asegurar que cada sede de la entidad financiera municipal contara con representación en el estudio, lo que permitió realizar comparaciones entre agencias de manera equilibrada.

La selección de los encuestados se llevó a cabo mediante un muestreo aleatorio simple, lo que implicó que cualquier cliente que acudiera a estas agencias tuvo la misma probabilidad de ser elegido para participar. Este procedimiento fortaleció la objetividad del estudio, ya que redujo los sesgos de selección y brindó mayor confianza en la validez de los resultados obtenidos.

Por otra parte, la conformación de la muestra bajo este criterio permitió obtener una visión amplia y general de las experiencias y percepciones de los clientes. Aunque no se aplicó una ponderación proporcional según el tamaño de la población en cada agencia, el enfoque ofreció un panorama representativo que contribuyó al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Criterios de selección

Los clientes seleccionados debían cumplir con ciertos requisitos mínimos para formar parte de la muestra. Entre ellos se consideró que fueran usuarios activos de la entidad financiera municipal, que se encontraran en edad legal para el uso de servicios financieros y que aceptaran participar de manera voluntaria. De esta forma, se garantizó que la información recolectada proviniera de personas con experiencia real en los productos y servicios de la entidad, especialmente en relación con la billetera digital Plin.

Estrategia de recolección de Datos

La estrategia de recolección de datos incluyó la aplicación del cuestionario estructurado. Este instrumento fue diseñado para recopilar información de manera ordenada y uniforme, garantizando que los resultados pudieran analizarse con rigor.

El cuestionario se administró tanto en línea como en formato impreso, según la conveniencia de los encuestados. Esta flexibilidad permitió que más clientes pudieran participar, ya que algunos mostraron preferencia por responder desde dispositivos

electrónicos, mientras que otros optaron por hacerlo en papel al momento de visitar la agencia.

De esta forma, la estrategia de aplicación se adaptó a las condiciones de los participantes y facilitó una mayor cobertura en la recolección de datos. Con ello, se logró obtener información variada y confiable que reflejó las percepciones y actitudes de los clientes frente a la billetera digital Plin.

1.6 Método de investigación

El enfoque que se utilizó para la investigación fue la metodología de Dieterich, la cual se caracteriza por desarrollarse en fases secuenciales y metódicas. Este procedimiento permitió seguir un orden lógico que abarcó todos los pasos necesarios para garantizar la solidez del estudio.

En una primera etapa se trabajó en el planteamiento del problema, definiendo con claridad la situación de estudio y los factores que motivaron la investigación. Posteriormente, se elaboró el marco teórico, donde se revisaron los principales antecedentes y fundamentos conceptuales vinculados al uso de billeteras digitales y a la intención de adopción de herramientas tecnológicas en el ámbito financiero.

Luego se establecieron los objetivos y se formularon las hipótesis correspondientes, lo que permitió orientar el análisis hacia la comprobación de las relaciones planteadas. También se identificaron y definieron las variables de estudio, considerando sus dimensiones e indicadores para facilitar la medición precisa.

Posteriormente, se realizó la prueba de normalidad utilizando los estadísticos de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, con el fin de determinar la distribución de los datos. Los resultados mostraron valores de significancia menores a 0.05, lo que indicó que los datos no siguen una distribución normal.

En consecuencia, se optó por aplicar una prueba no paramétrica de correlación de Spearman, adecuada para variables que no presentan normalidad y para muestras mayores a 50 observaciones. Esta técnica permitió evaluar la relación existente entre los factores perceptuales (variable independiente) y el uso de la billetera digital Plin (variable dependiente), identificando el grado y dirección del vínculo entre ambas.

De esta manera, el análisis combinó procedimientos descriptivos y correlacionales, asegurando que las conclusiones obtenidas se fundamentaran en criterios estadísticos apropiados al tipo de datos y objetivos del estudio.

1.7 Diseño de investigación:

Diseño:

El estudio adoptó un diseño de investigación no experimental de tipo transeccional o transversal, lo cual significó que los datos fueron recolectados en un solo momento temporal, sin que se manipularan deliberadamente las variables. Esta estrategia fue pertinente porque permitió observar los fenómenos tal como ocurrieron en su contexto natural. En este caso, el objetivo fue analizar la relación entre ciertos factores perceptuales y la intención de uso de la billetera digital Plin por parte de los clientes de una entidad financiera municipal de Arequipa, lo que ofreció una representación clara del fenómeno en un punto específico del tiempo.

Este diseño se justificó por el carácter observacional del estudio, ya que no se intentó alterar las condiciones del entorno ni intervenir sobre los participantes. Por el contrario, se buscó conocer cómo se manifestaron las variables de interés en condiciones reales. El enfoque transeccional resultó adecuado porque permitió trabajar con una muestra en un periodo breve, generando resultados representativos de la situación analizada. De este modo, el diseño facilitó la obtención de datos precisos para comprender el comportamiento actual de los usuarios frente a los servicios digitales.

Tipo:

La investigación se clasificó como básica, dado que su finalidad principal fue generar conocimiento teórico sobre los factores que influyeron en la adopción de herramientas tecnológicas en el sector financiero. No se pretendió resolver un problema práctico inmediato, sino más bien aportar a la comprensión académica del fenómeno. En ese sentido, se examinó cómo ciertas percepciones influyeron en la disposición a utilizar la billetera digital Plin, contribuyendo al desarrollo conceptual sobre tecnología financiera y comportamiento del usuario.

Aunque el estudio se desarrolló en el contexto específico de una entidad financiera municipal de Arequipa, sus resultados no fueron destinados a una aplicación directa en

sus procesos institucionales. Más bien, se buscó establecer una base teórica que pudiera servir de referencia para futuras investigaciones. De esta manera, el tipo de investigación permitió avanzar en la construcción de marcos explicativos sobre la adopción de innovaciones digitales, sin intervenir en la realidad observada ni implementar acciones de mejora inmediata.

Nivel:

El nivel de investigación fue correlacional, ya que se enfocó en examinar la relación entre dos o más variables, sin establecer relaciones de causa y efecto. En este caso, se analizaron los vínculos entre factores perceptuales como la confianza, la facilidad de uso y la utilidad percibida, y la intención de uso de la billetera digital Plin. El propósito fue identificar asociaciones significativas entre las variables, con el fin de comprender cómo se interrelacionaron dentro del contexto de los servicios financieros digitales.

A su vez, el estudio fue transversal, puesto que la recolección de datos se llevó a cabo en un único momento. Este enfoque permitió observar el comportamiento de los usuarios en un periodo específico, sin necesidad de seguimiento a lo largo del tiempo. La combinación del nivel correlacional con el diseño transversal ofreció una visión clara y precisa de las posibles relaciones entre las variables analizadas, sin intervenir en su dinámica ni asumir direccionalidad en los efectos observados.

CAPÍTULO III RESULTADOS



1.1. Análisis de los resultados descriptivos

1.1.1. Resultados descriptivos de la variable Factores perceptuales

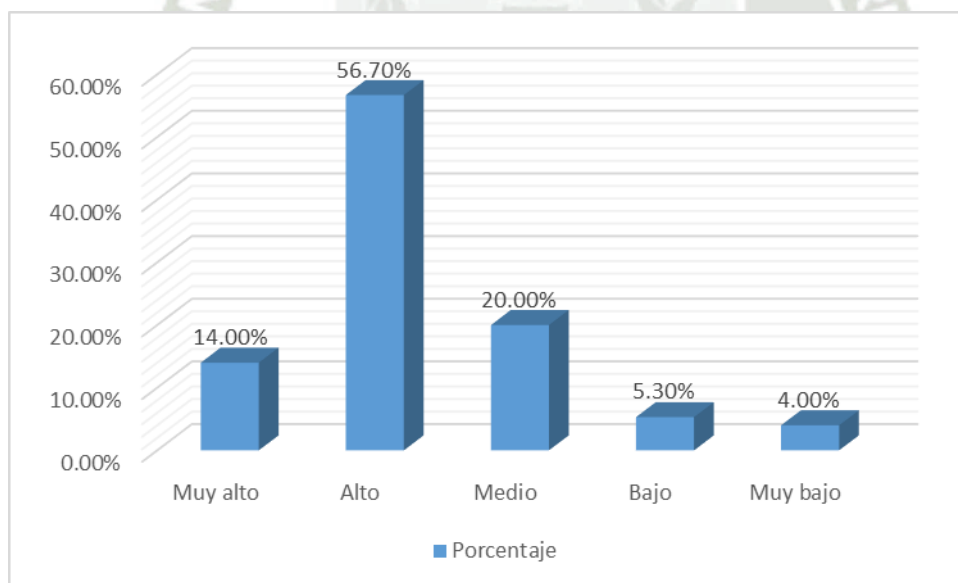
Tabla 5

Factores perceptuales

VX	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy alto	21	14.0 %	14.0 %
Alto	85	56.7 %	70.7 %
Medio	30	20.0 %	90.7 %
Bajo	8	5.3 %	96.0 %
Muy bajo	6	4.0 %	100.0 %

Figura 3

Factores perceptuales



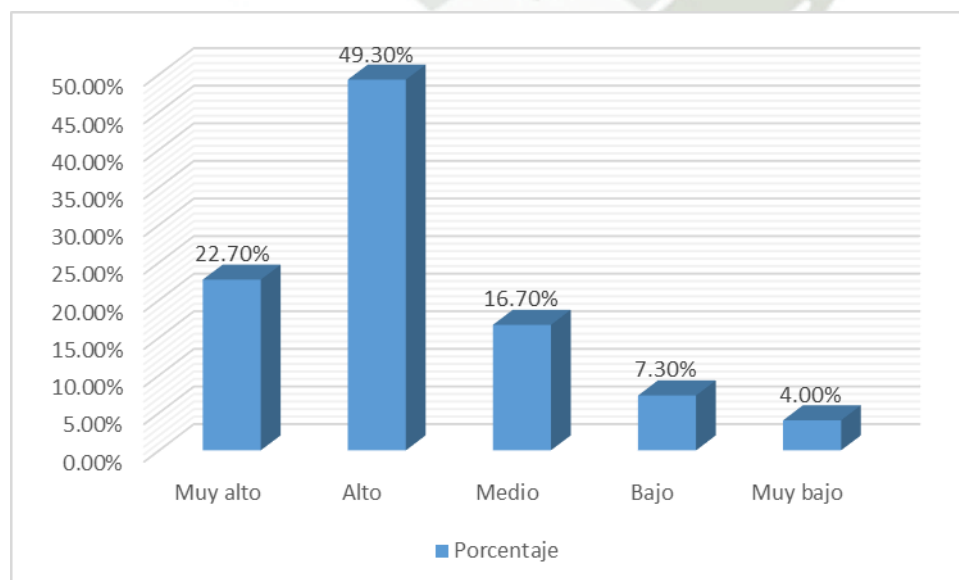
Interpretación: La tabla presenta la distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas de los usuarios de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa, respecto a los factores perceptuales que influyen en su uso. De los 150 encuestados, el 56,7 % se ubicó en el nivel alto y el 14,0 % en el nivel muy alto, lo que refleja una percepción favorable y consolidada sobre la utilidad, facilidad de uso y compatibilidad de la aplicación. El 20,0 % se encuentra en el nivel medio, mientras que el 5,3 % y el 4,0 % se concentraron en los niveles bajo y muy bajo. Estos resultados

muestran que la mayoría de los usuarios percibe positivamente los factores perceptuales, lo que sugiere que tales elementos influyen de manera directa en la aceptación y uso de la billetera digital Plin, cumpliendo con el objetivo específico 1 del estudio. La proporción reducida de usuarios con percepciones intermedias o bajas representa una oportunidad de mejora para fortalecer la experiencia del usuario y consolidar su disposición a utilizar este medio de pago digital.

Tabla 6
Utilidad percibida

VX1	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy alto	34	22.7 %	22.7 %
Alto	74	49.3 %	72.0 %
Medio	25	16.7 %	88.7 %
Bajo	11	7.3 %	96.0 %
Muy bajo	6	4.0 %	100.0 %

Figura 4
Utilidad percibida

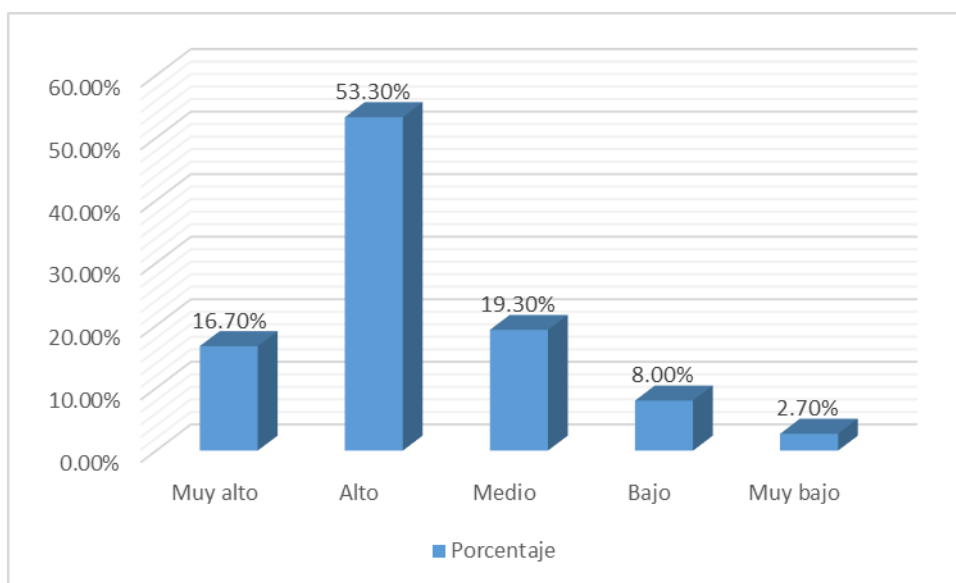


Interpretación: La tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión utilidad percibida, la cual refleja la valoración que los usuarios otorgan a la funcionalidad y beneficio que encuentran en la billetera digital Plin. De los 150 encuestados, el 49,3 % se ubicó en el nivel alto y el 22,7 % en el nivel muy alto, lo que evidencia que más de dos tercios de los usuarios reconocen en la aplicación una herramienta útil para realizar sus operaciones financieras. El 16,7 % se posicionó en el nivel medio, mientras que el 7,3 % y el 4,0 % se situaron en los niveles bajo y muy bajo, respectivamente. Estos resultados demuestran que la mayoría de los clientes perciben un alto grado de utilidad en Plin, lo que confirma que este factor perceptual influye positivamente en la intención de uso del servicio digital, en concordancia con el objetivo específico 1 de la investigación. La presencia de un grupo reducido con niveles menores de percepción sugiere la conveniencia de seguir fortaleciendo la difusión de los beneficios funcionales de la aplicación para consolidar su adopción entre todos los usuarios.

Tabla 7
Facilidad de uso

XV2	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy alto	25	16.7 %	16.7 %
Alto	80	53.3 %	70.0 %
Medio	29	19.3 %	89.3 %
Bajo	12	8.0 %	97.3 %
Muy bajo	4	2.7 %	100.0 %

Figura 5
Facilidad de uso

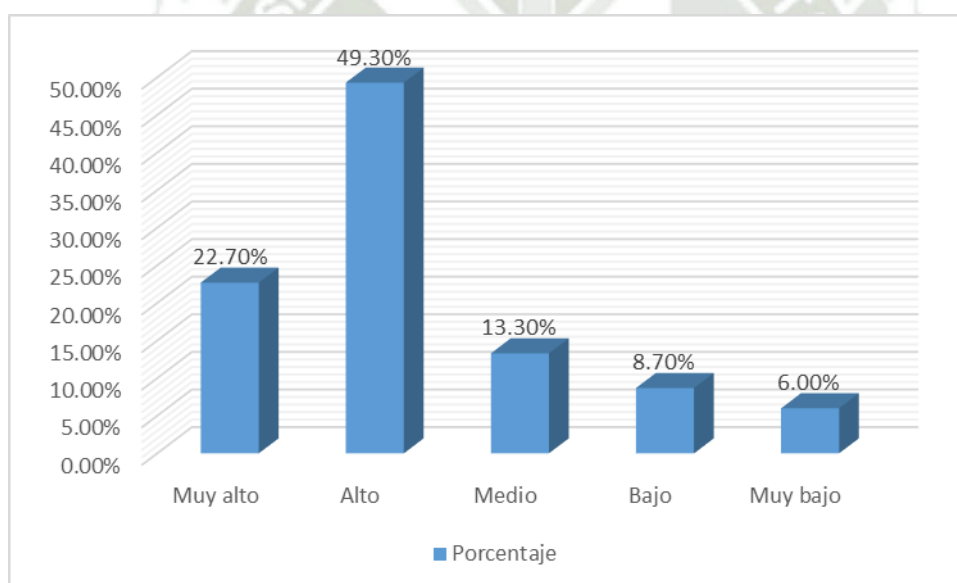


Interpretación: La tabla presenta la distribución de frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión facilidad de uso, la cual mide el grado en que los usuarios perciben que la billetera digital Plin es simple, comprensible y práctica para realizar operaciones financieras. De los 150 encuestados, el 53,3 % se ubicó en el nivel alto y el 16,7 % en el nivel muy alto, lo que evidencia que la mayoría considera que la aplicación posee un manejo intuitivo y accesible. El 19,3 % manifestó niveles medios, mientras que el 8,0 % y el 2,7 % se situaron en los niveles bajo y muy bajo, respectivamente. Estos resultados demuestran que la percepción de facilidad de uso es predominantemente positiva, lo que confirma que este factor perceptual contribuye de forma significativa a la intención de uso de la billetera digital Plin, cumpliendo con el objetivo específico 1 del estudio. La proporción reducida de usuarios con niveles bajos sugiere que fortalecer la capacitación digital y la comunicación sobre las funciones de la aplicación podría aumentar aún más su adopción.

Tabla 8
Compatibilidad con el estilo de vida

VX3	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy alto	34	22.7 %	22.7 %
Alto	74	49.3 %	72.0 %
Medio	20	13.3 %	85.3 %
Bajo	13	8.7 %	94.0 %
Muy bajo	9	6.0 %	100.0 %

Figura 6
Compatibilidad con el estilo de vida



Interpretación: La tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión compatibilidad con el estilo de vida, la cual evalúa el grado en que los usuarios perciben que la billetera digital Plin se adapta a sus hábitos, necesidades y rutinas cotidianas. De los 150 encuestados, el 49,3 % se ubicó en el nivel alto y el 22,7 % en el nivel muy alto, lo que indica que más de dos tercios de los usuarios consideran que la aplicación se integra de manera adecuada en su vida diaria. El 13,3 % manifestó un nivel medio, mientras que el 8,7 % y el 6,0 % se situaron en los niveles bajo y muy bajo, respectivamente. Estos resultados evidencian que la mayoría de los clientes percibe que el uso de Plin es coherente con sus hábitos financieros y tecnológicos, lo que refuerza la influencia positiva de este factor perceptual sobre la intención de uso del

servicio digital, en concordancia con el objetivo específico 1. La presencia de un grupo reducido con niveles menores de compatibilidad sugiere la necesidad de seguir promoviendo estrategias de inclusión digital que faciliten el uso de la aplicación entre todos los segmentos de usuarios.

1.1.2. Resultados descriptivos de la variable Uso de billetera digital

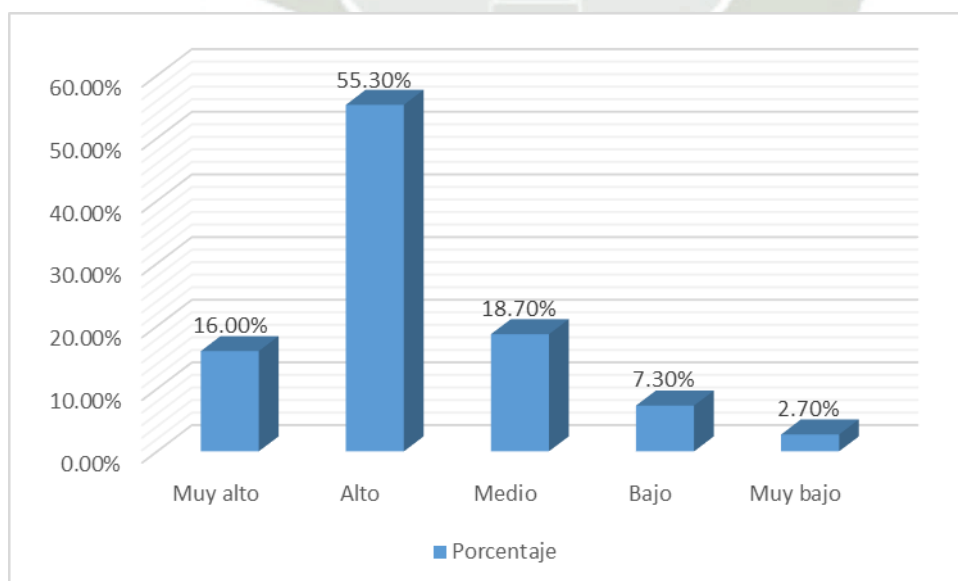
Tabla 9

Uso de billetera digital

VY	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy alto	24	16.0 %	16.0 %
Alto	83	55.3 %	71.3 %
Medio	28	18.7 %	90.0 %
Bajo	11	7.3 %	97.3 %
Muy bajo	4	2.7 %	100.0 %

Figura 7

Uso de billetera digital

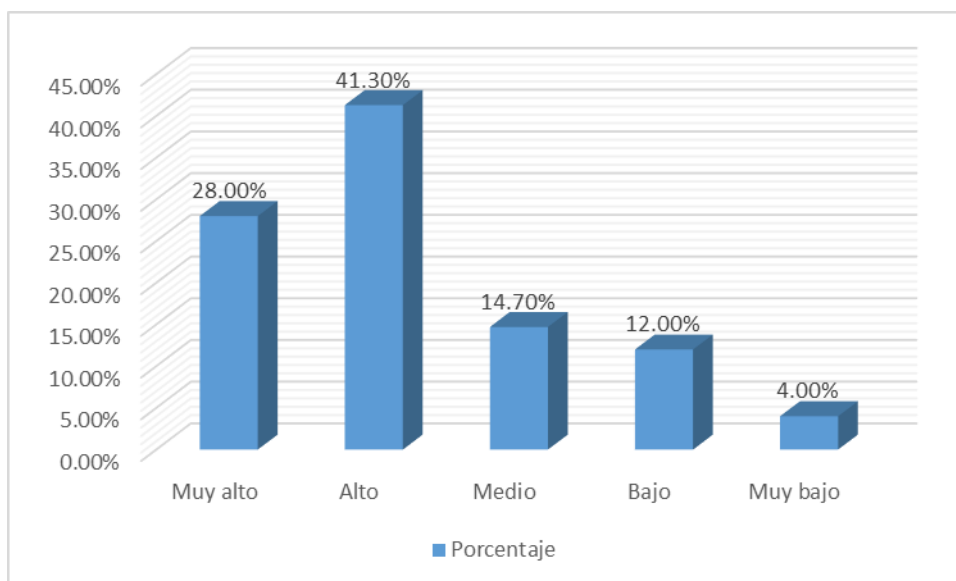


Interpretación: La tabla presenta la distribución de frecuencias y porcentajes correspondientes a la variable uso de la billetera digital, la cual mide el nivel de adopción y práctica del servicio por parte de los clientes de una entidad financiera municipal de

Arequipa. De los 150 encuestados, el 55,3 % se ubicó en el nivel alto y el 16,0 % en el nivel muy alto, lo que revela que más de dos tercios de los usuarios utilizan Plin de manera frecuente y con confianza en sus operaciones financieras. El 18,7 % se encuentra en el nivel medio, mientras que el 7,3 % y el 2,7 % se sitúan en los niveles bajo y muy bajo, respectivamente. Estos resultados indican que la adopción de la billetera digital es elevada, reflejando una actitud favorable hacia su uso continuo. Este comportamiento se relaciona directamente con el objetivo específico 2 del estudio, al demostrar que el uso de Plin está condicionado por factores perceptuales positivos como la utilidad, la facilidad y la compatibilidad, que incentivan su incorporación en las transacciones financieras cotidianas.

Tabla 10
Seguridad

VY1	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy alto	42	28.0 %	28.0 %
Alto	62	41.3 %	69.3 %
Medio	22	14.7 %	84.0 %
Bajo	18	12.0 %	96.0 %
Muy bajo	6	4.0 %	100.0 %

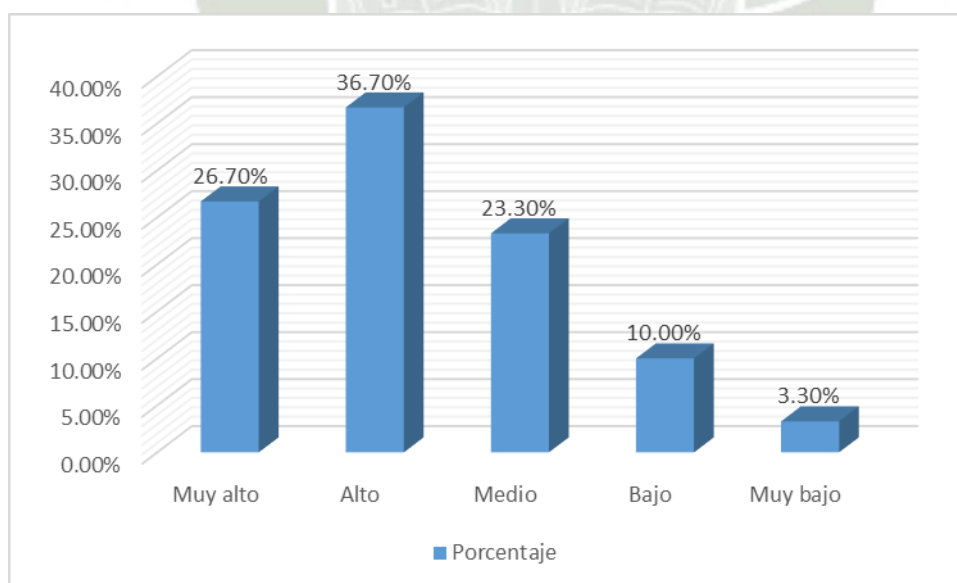
Figura 8*Seguridad*

Interpretación: La tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión seguridad, la cual evalúa el nivel de confianza que los usuarios perciben al realizar transacciones con la billetera digital Plin. De los 150 encuestados, el 41,3 % se ubicó en el nivel alto y el 28,0 % en el nivel muy alto, lo que evidencia que la mayoría considera que la aplicación ofrece protección adecuada para sus operaciones y resguarda correctamente su información financiera. El 14,7 % manifestó niveles medios, mientras que el 12,0 % y el 4,0 % se situaron en los niveles bajo y muy bajo, respectivamente. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente positiva respecto a la seguridad de Plin, lo cual fortalece la confianza del usuario y favorece su uso continuo. Este hallazgo se vincula con el objetivo específico 2 del estudio, al demostrar que la sensación de seguridad es un factor determinante en la intención y frecuencia de uso de la billetera digital entre los clientes de una entidad financiera municipal de Arequipa, 2024.

Tabla 11
Conveniencia

VY2	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy alto	40	26.7 %	26.7 %
Alto	55	36.7 %	63.3 %
Medio	35	23.3 %	86.7 %
Bajo	15	10.0 %	96.7 %
Muy bajo	5	3.3 %	100.0 %

Figura 9
Conveniencia

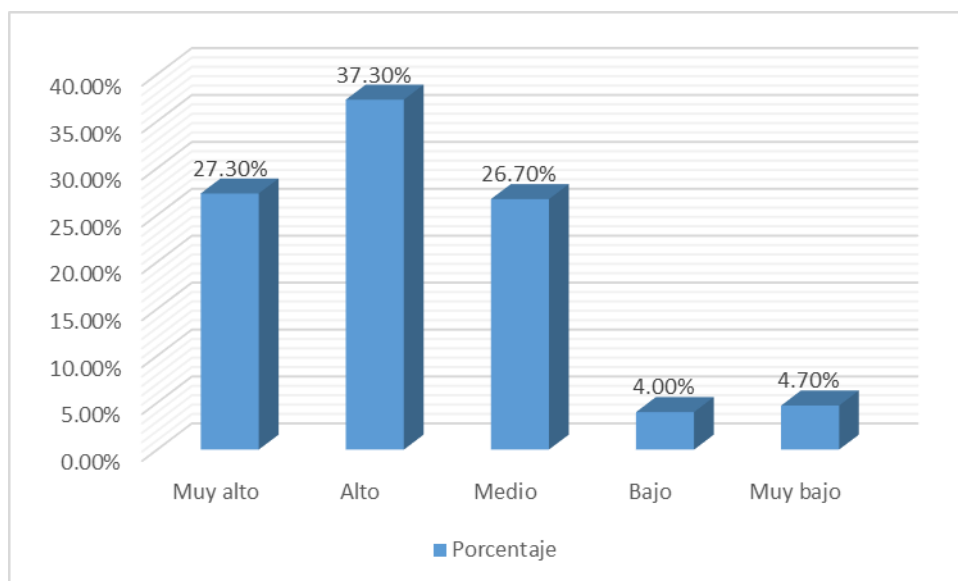


Interpretación: La tabla presenta la distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión conveniencia, la cual mide la percepción de los usuarios sobre la facilidad, rapidez y accesibilidad que ofrece la billetera digital Plin en comparación con otros

medios de pago. De los 150 encuestados, el 36,7 % se ubicó en el nivel alto y el 26,7 % en el nivel muy alto, lo que muestra que más de la mitad de los usuarios reconoce en Plin un servicio práctico y eficiente para sus operaciones cotidianas. El 23,3 % se posicionó en el nivel medio, mientras que el 10,0 % y el 3,3 % se situaron en los niveles bajo y muy bajo, respectivamente. Estos resultados evidencian una valoración positiva y extendida de la conveniencia del servicio, lo que respalda el objetivo específico 2 del estudio al confirmar que la percepción de facilidad y disponibilidad influye directamente en la decisión de uso de la billetera digital. La existencia de un grupo minoritario con niveles menores de percepción plantea la oportunidad de seguir optimizando las funcionalidades del sistema para reforzar su accesibilidad y mejorar la experiencia del usuario.

Tabla 12
Interoperatividad

VY3	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy alto	41	27.3 %	27.3 %
Alto	56	37.3 %	64.7 %
Medio	40	26.7 %	91.3 %
Bajo	6	4.0 %	95.3 %
Muy bajo	7	4.7 %	100.0 %

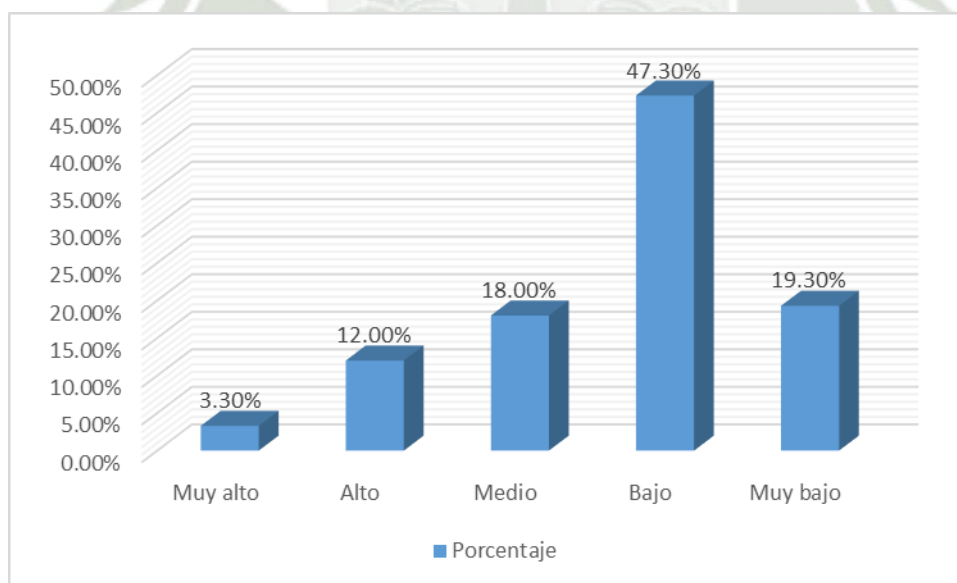
Figura 10
Interoperatividad


Interpretación: La tabla presenta la distribución de frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión interoperatividad, la cual mide la capacidad de la billetera digital Plin para integrarse y operar eficazmente con otros sistemas o entidades financieras. De los 150 encuestados, el 37,3 % se ubicó en el nivel alto y el 27,3 % en el nivel muy alto, lo que muestra que la mayoría de los usuarios percibe que Plin permite realizar transacciones con diferentes bancos o plataformas de manera sencilla y confiable. El 26,7 % manifestó un nivel medio, mientras que el 4,0 % y el 4,7 % se situaron en los niveles bajo y muy bajo, respectivamente. Estos resultados evidencian que la interoperatividad es valorada positivamente por los usuarios, fortaleciendo la utilidad y el atractivo del servicio. Esta percepción se vincula directamente con el objetivo específico 2 del estudio, ya que confirma que la posibilidad de conectar Plin con diversas entidades financieras incrementa la intención de uso y fidelización del cliente, contribuyendo a la expansión del ecosistema digital en una entidad financiera municipal de Arequipa.

Tabla 13
Accesibilidad financiera

VY4	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy alto	5	3.3 %	3.3 %
Alto	18	12.0 %	15.3 %
Medio	27	18.0 %	33.3 %
Bajo	71	47.3 %	80.7 %
Muy bajo	29	19.3 %	100.0 %

Figura 11
Accesibilidad financiera



Interpretación: La tabla presenta la distribución de frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión accesibilidad financiera, la cual evalúa el grado en que los usuarios perciben que la billetera digital Plin está al alcance de todos, tanto por su disponibilidad tecnológica como por su facilidad de uso en distintos contextos económicos. De los 150 encuestados, el 47,3 % se ubicó en el nivel bajo y el 19,3 % en

el nivel muy bajo, lo que indica que una proporción considerable de usuarios percibe limitaciones en la accesibilidad del servicio. El 18,0 % manifestó niveles medios, mientras que solo el 12,0 % y el 3,3 % se situaron en los niveles alto y muy alto, respectivamente. Estos resultados reflejan que, a pesar de la valoración positiva en dimensiones como la conveniencia y la interoperatividad, persisten barreras de acceso financiero y tecnológico que restringen el uso pleno de Plin entre algunos segmentos de clientes. Esta situación se relaciona directamente con el objetivo específico 2, al evidenciar que la accesibilidad sigue siendo un factor crítico que condiciona la adopción del servicio. En consecuencia, resulta necesario que la institución refuerce estrategias de inclusión digital y financiera, orientadas a reducir brechas de acceso y promover una utilización más equitativa de las herramientas digitales.

1.2. Prueba de normalidad

Tabla 14

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores perceptuales	,330	150	,000	,808	150	,000
Uso de la billetera digital Plin	,323	150	,000	,826	150	,000

Interpretación: Los resultados de la prueba de normalidad indican que tanto para la variable factores perceptuales como para la variable uso de la billetera digital Plin, los valores de p en las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk son menores a 0.05 ($p < 0.000$). Esto sugiere que la distribución de los datos no es normal. Dado que los datos no siguen una distribución normal y el tamaño de la muestra es mayor a 50, se concluye que es adecuado aplicar una prueba no paramétrica, en este caso, la correlación de Spearman, para evaluar la relación entre las variables.

1.3. Resultados inferenciales

1.3.1. Resultado de Hipótesis general

H0: Los factores perceptuales no se relacionan significativamente con el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024.

H1: Los factores perceptuales se relacionan significativamente con el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024.

Regla decisión:

Si: $p \leq 0.05$, entonces se acepta H1 y se rechaza H0

Si: $p > 0.05$, entonces se acepta H0 y se rechaza H1

Tabla 15

Hipótesis general

		VX	VY
VY	Rho de Spearman	0.796	—
	valor p	< .001	—

Interpretación: Los resultados muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,796, lo que indica una correlación positiva alta entre los factores perceptuales y el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa, 2024. Este valor sugiere que a medida que los factores perceptuales mejoran, también se incrementa significativamente el uso de la billetera digital. Además, el valor p es menor a 0,001, lo que demuestra que la relación observada es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los factores perceptuales se relacionan significativamente con el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa.

1.3.2. Resultado de Hipótesis específica 1

H0: Los factores perceptuales no se relacionan significativamente con la seguridad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024.

H1: Los factores perceptuales se relacionan significativamente con la seguridad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024.

Regla decisión:

Si: $p \leq 0.05$, entonces se acepta H1 y se rechaza H0

Si: $p > 0.05$, entonces se acepta H0 y se rechaza H1

Tabla 16

Hipótesis específica 1

		VX	VY1
VY1	Rho de Spearman	0.717	—
	valor p	< .001	—

Interpretación: Los resultados muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,717, lo que indica una correlación positiva alta entre los factores perceptuales y la seguridad en el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa, 2024. Este valor sugiere que, a medida que los factores perceptuales mejoran, también aumenta significativamente la percepción de seguridad en el uso de la billetera digital. Además, el valor p es menor a 0,001, lo que demuestra que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los factores perceptuales se relacionan significativamente con la seguridad en el uso de la billetera digital Plin en la una entidad financiera municipal de Arequipa.

1.3.3. Resultado de Hipótesis específica 2

H0: Los factores perceptuales no se relacionan significativamente con la conveniencia en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024.

H1: Los factores perceptuales se relacionan significativamente con la conveniencia en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024.

Regla decisión:

Si: $p \leq 0.05$, entonces se acepta H1 y se rechaza H0

Si: $p > 0.05$, entonces se acepta H0 y se rechaza H1

Tabla 17

Hipótesis específica 2

		VX	VY2
VY2	Rho de Spearman	0.627	—
	valor p	< .001	—

Interpretación: Los resultados muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,627, lo que indica una correlación positiva moderada entre los factores perceptuales y la conveniencia en el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa, 2024. Este valor sugiere que, a medida que los factores perceptuales mejoran, también se incrementa significativamente la percepción de conveniencia en el uso de la billetera digital. Además, el valor p es menor a 0,001, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los factores perceptuales se relacionan significativamente con la conveniencia en el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa, 2024.

1.3.4. Resultado de Hipótesis específica 3

H0: Los factores perceptuales no se relacionan significativamente con la interoperatividad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024.

H1: Los factores perceptuales se relacionan significativamente con la interoperatividad en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024.

Regla decisión:

Si: $p \leq 0.05$, entonces se acepta H1 y se rechaza H0

Si: $p > 0.05$, entonces se acepta H0 y se rechaza H1

Tabla 18

Hipótesis específica 3

		VX	VY3
VY3	Rho de Spearman	0.721	—
	valor p	< .001	—

Interpretación: Los resultados muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,721, lo que indica una correlación positiva alta entre los factores perceptuales y la interoperatividad en el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa, 2024. Este valor sugiere que, a medida que los factores perceptuales mejoran, también se incrementa significativamente la percepción de interoperatividad en el uso de la billetera digital. Además, el valor p es menor a 0,001, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los factores perceptuales se relacionan significativamente con la interoperatividad en el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa, 2024.

1.3.5. Resultado de Hipótesis específica 4

H0: Los factores perceptuales no se relacionan significativamente con la accesibilidad financiera en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024.

H1: Los factores perceptuales se relacionan significativamente con la accesibilidad financiera en el uso la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024.

Regla decisión:

Si: $p \leq 0.05$, entonces se acepta H1 y se rechaza H0

Si: $p > 0.05$, entonces se acepta H0 y se rechaza H1

Tabla 19

Hipótesis específica 4

		VX	VY4
VY4	Rho de Spearman	0.635	—
	valor p	< .001	—

Interpretación: Los resultados muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,635, lo que indica una correlación positiva moderada entre los factores perceptuales y la accesibilidad financiera en el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa, 2024. Este valor sugiere que, a medida que los factores perceptuales mejoran, también aumenta significativamente la percepción de accesibilidad financiera en el uso de la billetera digital. Además, el valor p es menor a 0,001, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los factores perceptuales se relacionan significativamente con la accesibilidad financiera en el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa.

DISCUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué forma los factores perceptuales se relacionan con el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024. Los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.796 ($p < 0.001$), lo que indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre los factores perceptuales y el uso de la billetera digital Plin. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que los factores perceptuales se relacionan significativamente con el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa. Estos hallazgos coinciden con los resultados de Graciano (2020), quien encontró una correlación positiva moderada ($Rho = 0.443$, $p < 0.001$) entre los factores perceptuales y la intención de uso de la banca móvil, destacando que el 74% de los usuarios percibió una mayor utilidad en este servicio. De manera similar, Espinosa (2022) identificó que la expectativa de rendimiento predijo la intención de uso de medios de pago electrónicos con un valor significativo ($\beta = 0.52$, $p < 0.05$) y explicó el 60% de la varianza en la intención de uso ($R^2 = 0.60$). Sin embargo, los resultados contrastan con Calderón et al. (2019), quienes encontraron que los costos de implementación (82%) y la capacitación limitada representaban las mayores barreras para la adopción en bodegas tradicionales, lo que derivó en una correlación más baja en entornos con menor infraestructura tecnológica. La diferencia en los resultados podría atribuirse a un contexto más favorable para los usuarios de una entidad financiera municipal de Arequipa, quienes posiblemente cuentan con mayor familiaridad tecnológica y confianza en los servicios financieros digitales. Además, Plin parece haber optimizado aspectos clave como la facilidad de uso y la interoperabilidad, lo que refuerza la percepción positiva de los usuarios hacia su utilidad y conveniencia. En conclusión, los hallazgos subrayan la relevancia de los factores perceptuales para impulsar la adopción de billeteras digitales como Plin. Es necesario implementar estrategias que incluyan campañas educativas, mejoras en la interfaz de usuario y promoción de beneficios específicos, lo que contribuirá a potenciar su uso y fomentar la inclusión financiera en la región.

Con relación al primer objetivo específico, que identificó de qué forma los factores perceptuales se relacionan con la seguridad en el uso de la billetera digital Plin en la entidad financiera, los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.717 ($p < 0.001$). Este valor indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre los factores perceptuales y la seguridad en el uso de la billetera digital Plin. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Estos resultados coinciden con lo reportado por Nieves y Zapata (2022), quienes encontraron que la facilidad de uso percibida y la confianza en las aplicaciones móviles fueron determinantes clave para que el 74% de los adultos mayores de Lima consideraran el uso futuro de billeteras digitales como Yape. Asimismo, Inciso y Libaque (2023) identificaron que la seguridad percibida influyó significativamente en la intención continua de uso de billeteras digitales durante la pandemia, con un coeficiente de 0.157 y una significancia estadística ($p < 0.05$). Sin embargo, los resultados contrastan con Ramos (2022), quien señaló que aunque el uso de billeteras digitales aumentó un 500% durante la pandemia, las percepciones negativas sobre la seguridad y confianza en las instituciones seguían siendo un obstáculo para su adopción masiva. La discrepancia puede deberse a la efectividad de las campañas de educación financiera implementadas en una entidad financiera de Arequipa y a las características de la población estudiada, quienes podrían estar más familiarizados con la tecnología y confiar más en las instituciones financieras locales. Además, el diseño de Plin, que prioriza la simplicidad y la seguridad en las transacciones, refuerza estas percepciones positivas en comparación con otras plataformas. En conclusión, los hallazgos destacan la importancia de los factores perceptuales, especialmente la seguridad, en la aceptación de billeteras digitales. Para fortalecer aún más este aspecto, se recomienda invertir en sistemas de ciberseguridad, difundir campañas informativas que incrementen la confianza del usuario y reforzar mensajes que destaquen la protección de datos y transacciones en Plin.

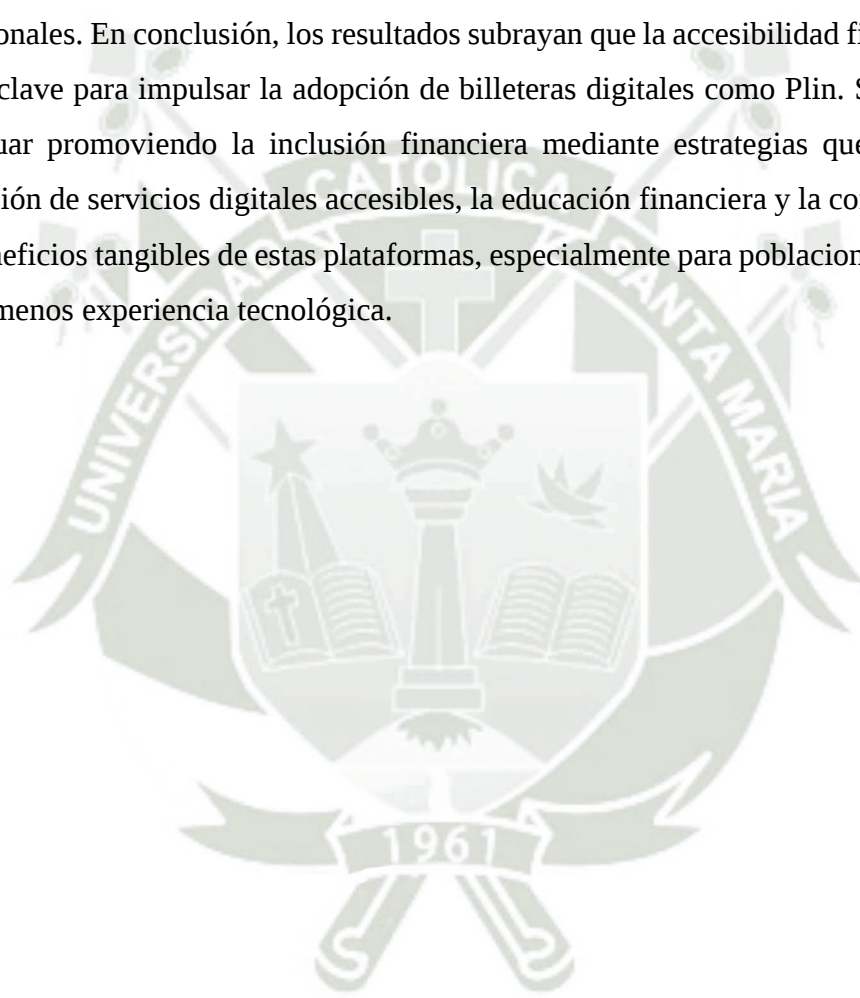
En cuanto al segundo objetivo específico, que identificó de qué forma los factores perceptuales se relacionan con la conveniencia en el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024, los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.627 ($p < 0.001$). Este valor indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre los factores perceptuales y la conveniencia en el uso de la billetera digital Plin. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Estos resultados son consistentes con lo señalado por Graciano (2020), quien reportó que el 72% de los usuarios de banca móvil percibieron facilidad en el uso de estas aplicaciones como sistemas claros y comprensibles, lo que influyó significativamente en su intención de uso. Asimismo, Nieves y Zapata (2022) destacaron que el 71% de los usuarios de Yape consideraron que la facilidad de uso era clave para adoptar esta billetera digital, estableciendo una relación directa entre la percepción de conveniencia y la disposición a utilizar la herramienta. Sin embargo, Ramos (2022) advirtió que aunque la conveniencia es un factor atractivo, otros aspectos, como la educación financiera limitada, pueden obstaculizar su adopción en ciertos segmentos. La percepción moderadamente alta de conveniencia en este caso podría deberse a que Plin ofrece una experiencia simplificada para el envío y recepción de dinero, integrándose con diferentes bancos y eliminando la necesidad de intermediarios complejos. Además, su diseño intuitivo y la integración con sistemas financieros robustos parecen haber reforzado la percepción positiva en los usuarios. En conclusión, los hallazgos subrayan que la conveniencia percibida es un factor crucial en la aceptación de billeteras digitales. Se recomienda continuar mejorando la interfaz de Plin y destacar este aspecto en campañas de promoción, asegurando que los usuarios reconozcan los beneficios prácticos de la plataforma, como la rapidez y facilidad en las transacciones cotidianas.

En relación con el tercer objetivo específico, que identificó de qué forma los factores perceptuales se relacionan con la interoperatividad en el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024, los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.721 ($p < 0.001$). Este valor indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre los factores perceptuales y la interoperatividad en el uso de la billetera digital Plin. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Estos resultados son

consistentes con lo reportado por Inciso y Libaque (2023), quienes encontraron que la interoperatividad presentó un coeficiente de camino de 0.070, mostrando que la capacidad de realizar transacciones entre plataformas tuvo un efecto positivo aunque menor en la intención de uso continuo de billeteras digitales. Asimismo, Ramos (2022) destacó que el aumento del uso de billeteras digitales en un 500% durante la pandemia fue en gran parte posible gracias a las mejoras en interoperatividad entre sistemas bancarios y digitales. Sin embargo, Calderón et al. (2019) señalaron que la interoperatividad puede estar limitada por la falta de infraestructura tecnológica en regiones menos desarrolladas, reduciendo su impacto en la adopción de medios de pago digitales. La correlación alta observada en este estudio podría explicarse por la integración eficiente de Plin con múltiples bancos y la facilidad para realizar transacciones sin importar la entidad financiera del receptor. Este aspecto refuerza la percepción de interoperatividad como un beneficio clave, especialmente en un contexto donde los usuarios valoran soluciones rápidas y sin restricciones técnicas. En conclusión, los hallazgos resaltan que la interoperatividad es un factor esencial para aumentar la aceptación y el uso sostenido de billeteras digitales como Plin. Se recomienda continuar fortaleciendo este atributo mediante alianzas estratégicas entre bancos y la incorporación de nuevas funcionalidades que garanticen una experiencia aún más fluida y sin barreras entre diferentes plataformas financieras.

Con relación al cuarto objetivo específico, que identificó de qué forma los factores perceptuales se relacionan con la accesibilidad financiera en el uso de la billetera digital Plin en una Entidad Financiera Municipal de Arequipa, 2024, los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.635 ($p < 0.001$). Este valor indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre los factores perceptuales y la accesibilidad financiera en el uso de la billetera digital Plin. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Estos resultados coinciden con lo reportado por Gomez y Ylla (2022), quienes encontraron una asociación positiva considerable ($Rho = 0.622$, $p < 0.01$) entre la banca digital y la inclusión financiera, destacando que la accesibilidad de los productos digitales permitió a más del 60% de los usuarios acceder a productos financieros básicos como cuentas, créditos y seguros. De manera similar, Ramos (2022) señaló que el uso de billeteras digitales promovió una mayor inclusión financiera al eliminar barreras de acceso para poblaciones desatendidas, facilitando su participación en el sistema financiero formal. No obstante,

Calderón et al. (2019) identificaron que la accesibilidad financiera sigue siendo limitada en ciertos contextos debido a la falta de educación financiera, con un 79.2% de usuarios percibiendo riesgo de fraude como una barrera significativa. La correlación moderada observada en este estudio podría atribuirse a que Plin ofrece características accesibles para usuarios con diferentes niveles de educación financiera, como interfaces intuitivas y costos reducidos o nulos por transacción. Esto facilita su adopción incluso en poblaciones con recursos económicos limitados o con acceso restringido a otros servicios financieros tradicionales. En conclusión, los resultados subrayan que la accesibilidad financiera es un factor clave para impulsar la adopción de billeteras digitales como Plin. Se recomienda continuar promoviendo la inclusión financiera mediante estrategias que combinen la expansión de servicios digitales accesibles, la educación financiera y la comunicación de los beneficios tangibles de estas plataformas, especialmente para poblaciones vulnerables o con menos experiencia tecnológica.



CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, los resultados reflejan que los factores perceptuales están significativamente relacionados con el uso de la billetera digital Plin en la entidad financiera, con una correlación alta ($R = 0.796$). Esto sugiere que mejorar aspectos como la utilidad, facilidad de uso y compatibilidad puede incrementar de manera considerable la adopción de esta herramienta financiera, beneficiando tanto a los usuarios como a la institución.

En cuanto al primer objetivo específico, se encontró una correlación positiva alta ($R = 0.717$) entre los factores perceptuales y la seguridad en el uso de Plin. Esto indica que los usuarios que perciben la herramienta como útil y fácil de usar, también la consideran segura, lo cual refuerza su confianza en las transacciones realizadas con la billetera.

Respecto al segundo objetivo específico, se evidenció una correlación positiva moderada ($R = 0.627$) entre los factores perceptuales y la conveniencia percibida. Los usuarios valoran la simplicidad y accesibilidad de Plin como elementos clave que facilitan sus transacciones diarias, aunque todavía existe espacio para optimizar su experiencia como herramienta práctica y eficiente.

En relación con el tercer objetivo específico, la interoperatividad de Plin mostró una correlación positiva alta ($R = 0.721$) con los factores perceptuales. Los usuarios destacan la capacidad de la herramienta para conectarse de manera eficiente con otros sistemas financieros, permitiendo transacciones fluidas y eliminando barreras tecnológicas.

Por último, en el marco del cuarto objetivo específico, se observó una correlación positiva moderada ($R = 0.635$) entre los factores perceptuales y la accesibilidad financiera. Esto evidencia que, si bien Plin facilita la inclusión financiera al permitir que usuarios con diferentes niveles de experiencia tecnológica accedan a servicios financieros, aún es necesario reforzar estrategias para potenciar esta dimensión en poblaciones con menos acceso o conocimiento digital.

RECOMENDACIONES

En función del objetivo general, se sugiere diseñar estrategias de comunicación que destaquen los beneficios principales de Plin, como su simplicidad, seguridad y facilidad de uso, con el fin de incrementar su adopción. Estas estrategias deben orientarse tanto a usuarios actuales como potenciales, enfatizando su valor como herramienta financiera innovadora y confiable.

En relación con el primer objetivo específico, es fundamental implementar campañas educativas que expliquen de forma accesible los protocolos de ciberseguridad y protección de datos de Plin. Asimismo, se recomienda incorporar notificaciones instantáneas sobre actividades sospechosas, reforzando la confianza de los usuarios en la seguridad de la plataforma.

Para el segundo objetivo específico, considerando que la relación entre factores perceptuales y conveniencia fue moderada, se aconseja reforzar este aspecto mediante el desarrollo de funcionalidades como accesos rápidos a "transacciones frecuentes" o una opción de "favoritos". También sería útil incluir tutoriales interactivos en la aplicación, facilitando el aprendizaje de los nuevos usuarios y promoviendo una percepción de mayor conveniencia en el uso cotidiano.

En el marco del tercer objetivo específico, es crucial fortalecer la interoperatividad de Plin mediante la integración con plataformas de comercio electrónico y sistemas internacionales de pago. Adicionalmente, se recomienda incorporar funciones como pagos automáticos recurrentes, lo que mejorará la experiencia del usuario al gestionar transacciones regulares y sin barreras tecnológicas.

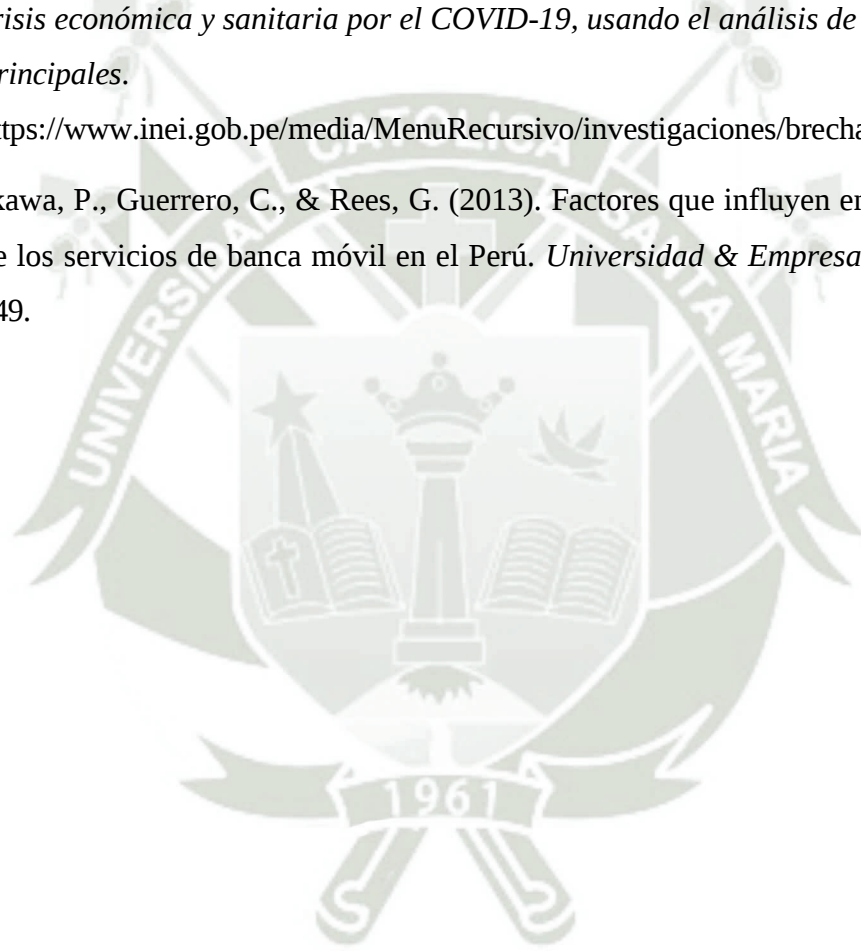
Por último, en relación con el cuarto objetivo específico, dado que la relación con la accesibilidad financiera fue moderada, se propone implementar estrategias adicionales que fortalezcan esta dimensión. Entre ellas, establecer alianzas estratégicas con operadores de telefonía y microempresas locales para incentivar el uso de Plin mediante promociones conjuntas. Asimismo, se sugiere impulsar programas de educación financiera basados en gamificación, dirigidos a usuarios menos familiarizados con las tecnologías digitales, fomentando su inclusión y facilitando el acceso a servicios financieros digitales.

REFERENCIAS

- Amezcu, J., De la Peña, A., Saucedo, J., & Herrera, P. (2022). Dificultad de uso y confianza percibida, determinantes en el pago electrónico móvil durante el confinamiento. *Revista Academia & Negocios*, 8(2), 125–138.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2023). *Avances de la interoperabilidad y los pagos digitales en el Perú*.
- Bloomberg Línea. (2022, August 10). *Perú entre los países con más billeteras móviles en América Latina, según estudio*. <https://www.bloomberglinea.com/2022/08/10/peru-entre-los-paises-con-mas-billeteras-moviles-en-america-latina-segun-estudio/>
- Caja Arequipa. (2020). *Plin clientes*.
- Caja Arequipa. (2022). *Memoria Anual*.
- Caja Arequipa. (2023). *La transformación digital nace con la transformación de las personas*. <https://www.cajaarequipa.pe/la-transformacion-digital-nace-con-la-transformacion-de-las-personas/>
- Calderón, M., Choquehuanca, L., Herrera, L., & Rojas, R. (2019). *Factores que limitan la adopción de medios de pago electrónicos: caso bodegas tradicionales*. ESAN.
- Ceballos, A., Torres, A., & Cruz, P. (2020). *Billeteras Electrónicas*.
- Conexión ESAN. (2023, November 3). *El auge de las billeteras digitales*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-auge-de-las-billeteras-digitales>
- El Comercio. (2023, September 4). *La tenencia de billeteras digitales se multiplicó por 13 en los últimos 3 años*. <https://www.ipe.org.pe/portal/la-tenencia-de-billeteras-digitales-se-multiplico-por-13-en-los-ultimos-3-anos/>
- Espinosa, M. (2022). *Determinantes para la adopción de medios de pago electrónico en tiendas de barrio de la ciudad de Bogotá*. Universidad Nacional de Colombia.
- Gaitán, M. (2023). *La adopción digital de la generación baby boomers y su relación con el uso de sus servicios financieros digitales*. Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA.
- Gomez, A., & Ylla, J. (2022). *Relación entre la Banca Digital y la Inclusión Financiera en la Población del Distrito de Arequipa 2021*. Universidad Tecnológica del Perú.

- Graciano, H. (2020). *Factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en el Banco de la Nación, Huaraz 2019* [Universidad Nacional Santiago Antúñez de Mayolo]. https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4400/T033_72031875_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Handayani, N., & Ariyanti, M. (2024). Factors affecting continuance intention in e-wallet use in Indonesia after COVID-19. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, 3(4), 284–296. <https://doi.org/10.55324/ijoms.v3i4.802>
- Inciso, L., & Libaque, C. (2023). Critical factors for digital wallet continued usage intention during pandemic in the Peruvian context. *Issues In Information Systems*, 24(1), 26–40. https://doi.org/10.48009/1_iis_2023_103
- Kagan, J. (2024). *What Is a Digital Wallet?*
- López, N., & Valdés, J. (2020). Utilidad y facilidad de uso percibida: desafíos tecnológicos en una modalidad b-learning. *IE Revista de Investigación Educativa de La REDIECH*, 11(0), e938. https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v11i0.938
- Mamani, S. (2022). *Propuesta de un plan estratégico para la promoción de transferencias interbancarias en la Caja Arequipa, Arequipa 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Melo, G., & Jiménez, E. (2023). Billeteras electrónicas: una herramienta para el emprendimiento en la era digital. *Interconectando Saberes*, 15, 9–21. <https://doi.org/10.25009/is.v0i15.2776>
- Nieves, M., & Zapata, M. (2022). *Uso de Billeteras Digitales en la generación de adultos mayores de Lima Metropolitana. Caso Yape*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ramos, F. (2022). Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú. *Newman Business Review*, 8(1), 83–106. <https://doi.org/10.22451/3002.nbr2022.vol8.1.10073>
- Rocca, K. (2023). Crecimiento de pagos digitales en Perú: Mypes y su uso de billeteras. *Gestión*.
- Sánchez, M. (2019). *Billetera Virtual ventajas y desventajas de su implementación en Argentina*. Universidad de San Andrés.

- Scotiabank. (2024). *¿Qué es PLIN y cómo funciona?*
<https://www.scotiabank.com.pe/blog/que-es-plin-como-funciona#:~:text=Es una funcionalidad en tu,instante y sin costos adicionales>
- Smith, S. (2024). Half the World's Population to Use Digital Wallets by 2024, Juniper Research Study Finds - Online Payments Receiving Security Boost. *Juniper Research*.
- Vargas, J. (2022). *Brechas de la inclusión financiera digital en Perú, en un contexto de crisis económica y sanitaria por el COVID-19, usando el análisis de componentes Principales*.
<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/brecha.pdf>
- Yamakawa, P., Guerrero, C., & Rees, G. (2013). Factores que influyen en la utilización de los servicios de banca móvil en el Perú. *Universidad & Empresa*, 15(25), 131–149.



Anexos

Anexo 1: Instrumento

Cuestionario

Factores perceptuales que influyen en el uso de la billetera digital Plin una entidad financiera municipal de Arequipa

Les invitamos a participar en este cuestionario, que tiene como objetivo evaluar los factores perceptuales que influyen en el uso de la billetera digital Plin en una entidad financiera municipal de Arequipa, 2024. Este estudio nos ayudará a comprender mejor las percepciones y comportamientos de los usuarios de Plin, lo que permitirá identificar oportunidades de mejora en nuestros servicios digitales. Sus respuestas serán fundamentales para este análisis.

El cuestionario consta de una serie de afirmaciones que reflejan diferentes aspectos del uso de la billetera digital Plin. Les pedimos que indiquen su nivel de acuerdo con cada una de las afirmaciones presentadas, utilizando la siguiente escala de Likert:

<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
1	2	3	4	5

Es vital que respondan con sinceridad para que los resultados del estudio reflejen con precisión la realidad de sus experiencias con Plin. Todas las respuestas serán tratadas con la más estricta confidencialidad y solo se utilizarán con fines académicos relacionados con este proyecto.

Agradecemos enormemente su tiempo y su colaboración en este importante estudio.

Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Las transacciones realizadas con la billetera digital Plin son rápidas.					
2	El tiempo de espera para completar una transacción con Plin es mínimo.					
3	El uso de Plin mejora mi eficiencia en las transacciones financieras.					
4	Plin facilita un mejor desempeño en la gestión de mis finanzas.					
5	Es fácil realizar transacciones con la billetera digital Plin.					
6	Plin me proporciona acceso rápido a la información de mis transacciones.					

7	Plin me permite acceder a los detalles de mis transacciones eficientemente.					
8	Aprender a usar la billetera digital Plin fue sencillo.					
9	Las instrucciones para usar Plin son claras y comprensibles.					
10	La billetera digital Plin es comprensible y fácil de entender.					
11	Plin tiene una interfaz intuitiva y fácil de navegar.					
12	Dominar el uso de Plin no me tomó mucho tiempo.					
13	Me siento cómodo usando Plin después de poco tiempo de uso.					
14	La billetera digital Plin se adapta bien a mis necesidades financieras.					
15	Plin es flexible y se ajusta a diferentes situaciones de uso.					
16	Usar Plin es conveniente para mis transacciones diarias.					
17	Plin me facilita las operaciones financieras cotidianas.					
18	Confío en la seguridad de mis datos al usar Plin.					
19	Plin protege adecuadamente la información de mis transacciones.					
20	Es fácil bloquear el acceso a Plin cuando no está en uso.					
21	Puedo bloquear rápidamente mi cuenta de Plin en caso de necesidad.					
22	Plin es fácil de usar en todas sus funciones.					
23	Realizar operaciones con Plin no requiere esfuerzo adicional.					
24	Plin me permite realizar transacciones sin necesidad de efectivo.					
25	Plin es compatible con otros sistemas de pago que utilizo.					
26	Plin está bien integrado con los comercios donde realizo compras.					
27	La aceptación de Plin en los comercios es amplia y conveniente.					
28	Plin contribuye a mi inclusión en el sistema financiero.					
29	Plin me facilita el acceso a una variedad de servicios financieros.					

Anexo 2: Validación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

a. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE (EXPERTO):** ERNESTO LUIS
VERA BALLON

1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

1.3. PROFESIÓN: LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

1.4. INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

1.5. CARGO QUE DESEMPEÑA:

VERA BALLON, ERNESTO LUIS DNI 29254686	DOCTOR EN CIENCIAS HUMANAS:ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Fecha de diploma: 19/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/03/1991 Fecha egreso: 03/08/2015	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
---	--	---

1.6. DENOMINACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
FACTORES PERCEPTUALES

1.7. ENUNCIADO DEL PROBLEMA: FACTORES PERCEPTUALES QUE INFLUYEN EN
EL USO DE LA BILLETERA DIGITAL PLIN UNA ENTIDAD FINANCIERA
MUNICIPAL DE AREQUIPA, 2024

1.8. AUTOR DEL INSTRUMENTO: YORDAN LUIS RESINES CARDENAS

**VALIDACIÓN INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE LA VARIABLE FACTORES
PERCEPTUALES**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS SOBRE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
RAPIDEZ DE TRANSACCIONES OBJETIVIDAD	Las transacciones realizadas con la billetera digital Plin son rápidas.					
	El tiempo de espera para completar una transacción con Plin es mínimo.					
MEJOR DESEMPEÑO	El uso de Plin mejora mi eficiencia en las transacciones financieras.					
	Plin facilita un mejor desempeño en la gestión de mis finanzas.					
FACILIDAD DE TRANSACCIONES	Es fácil realizar transacciones con la billetera digital Plin					
ACCESO DE INFORMACIÓN	Plin me proporciona acceso rápido a la información de mis transacciones.					
	Plin me permite acceder a los detalles de mis transacciones de forma eficiente.					
FACIL APRENDIZAJE	Aprender a usar la billetera digital Plin fue sencillo.					
	Las instrucciones para usar Plin son claras y comprensibles.					

COMPRENSIBLE	La billetera digital Plin es comprensible y fácil de entender.					
	Plin tiene una interfaz intuitiva y fácil de navegar.					
DOMINIO SENCILLO	Dominar el uso de Plin no me tomó mucho tiempo.					
	Me siento cómodo usando Plin después de poco tiempo de uso.					
ADAPTABLE	La billetera digital Plin se adapta bien a mis necesidades financieras.					
	Plin es flexible y se ajusta a diferentes situaciones de uso.					
CONVENIENTE	Usar Plin es conveniente para mis transacciones diarias.					
	La billetera digital Plin me facilita las operaciones financieras cotidianas.					

Se realizó una prueba piloto a 40 personas donde los resultados fueron los siguientes:

Fiabilidad:

Instrumento para la Variable X1:

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

Alfa de Cronbach	
escala	0.962

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

Si se descarta el elemento	
Alfa de Cronbach	
X1: P1	0.959
X1: P2	0.960
X1: P3	0.961
X1: P4	0.960
X1: P5	0.959
X1: P6	0.959
X1: P7	0.960
X1: P8	0.961
X1: P9	0.960
X1: P10	0.959
X1: P11	0.959

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach
X1: P12	0.961
X1: P13	0.959
X1: P14	0.960
X1: P15	0.958
X1: P16	0.958
X1: P17	0.958

**RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA
VARIABLE FACTORES PERCEPTUALES**

1. VALORACIÓN TOTAL CUANTITATIVA:

2. OPINIÓN: FAVORABLE: X / DESFAVORABLE:

DEBES MEJORAR:

3. OBSERVACIONES:

Arequipa 27 de Julio del 2024

DR. LUIS ERNESTO VERA BALLON

*Presidente Principal
UCSM*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

a. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE (EXPERTO):

ERNESTO LUIS VERA BALLON

1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

1.3. PROFESIÓN: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1.4. INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

1.5. CARGO QUE DESEMPEÑA:

VERA BALLON, ERNESTO LUIS DNI 29254686	DOCTOR EN CIENCIAS HUMANAS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Fecha de diploma: 19/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/03/1991 Fecha egreso: 03/08/2015	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
--	---	--

1.6. DENOMINACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE USO DE BILLETERA DIGITAL

1.7. ENUNCIADO DEL PROBLEMA: FACTORES PERCEPTUALES QUE INFLUYEN EN EL USO DE LA BILLETERA DIGITAL PLIN UNA ENTIDAD FINANCIERA MUNICIPAL DE AREQUIPA, 2024

1.8. AUTOR DEL INSTRUMENTO: YORDAN LUIS RESINES CARDENAS

**VALIDACIÓN INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE LA VARIABLE USO DE
BILLETERA DIGITAL**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS SOBRE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
CONFIANZA EN USO DE DATOS	Confío en la seguridad de mis datos al usar Plin.					
	Plin protege adecuadamente la información de mis transacciones.					
FACILIDAD DE BLOQUEO	Es fácil bloquear el acceso a Plin cuando no está en uso.					
	Puedo bloquear rápidamente mi cuenta de Plin en caso de necesidad.					
FACILIDAD DE USO	Plin es fácil de usar en todas sus funciones.					
	Realizar operaciones con Plin no requiere esfuerzo adicional.					
ACCESO SIN EFECTIVO	Plin me permite realizar transacciones sin necesidad de efectivo.					
COMPATIBILIDAD CON SISTEMA DE PAGO	Plin es compatible con otros sistemas de pago que utilizo.					

INTEGRACION CON COMERCIOS	Plin está bien integrado con los comercios donde realizo compras.					
	La aceptación de Plin en los comercios es amplia y conveniente.					
CONTRIBUCION A INCLUSION FINANCIERA	Plin contribuye a mi inclusión en el sistema financiero.					
ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS	Plin me facilita el acceso a una variedad de servicios financieros.					

Se realizo una prueba piloto a 40 personas donde los resultados fueron los siguientes:

Instrumento para la Variable X2:

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

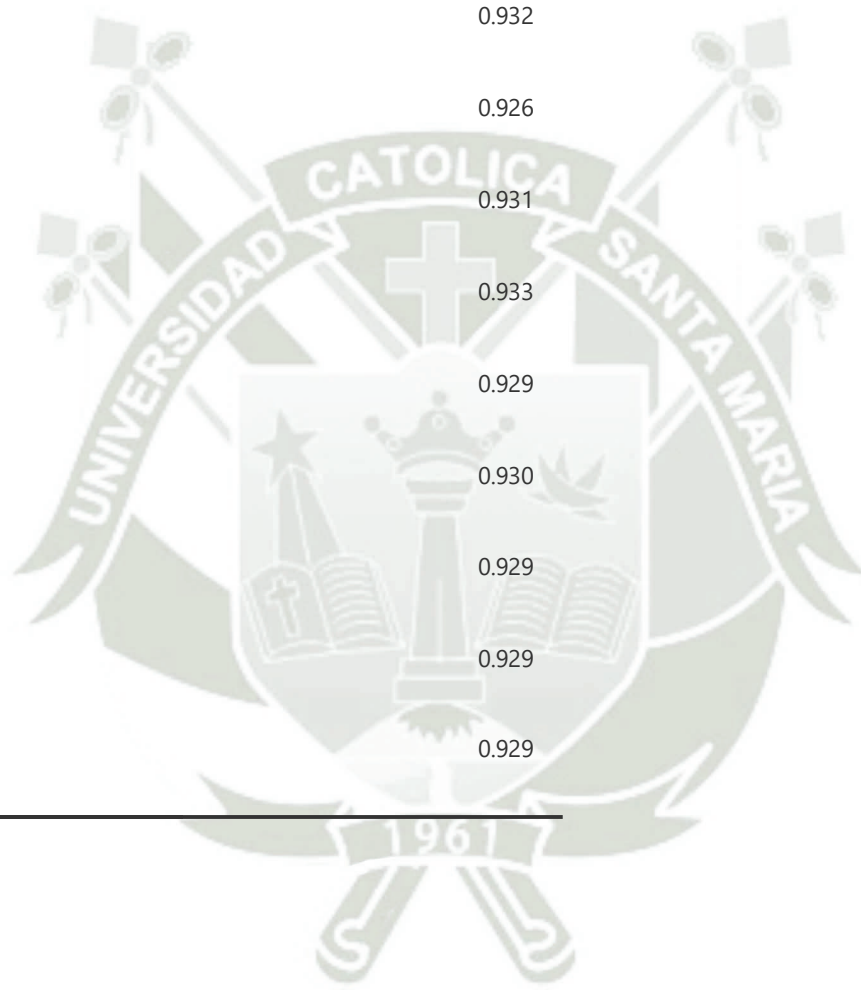
Alfa de Cronbach	
escala	0.935

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

Si se descarta el elemento	
Alfa de Cronbach	
X2: P1	0.929

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach
X2: P2	0.927
X2: P3	0.930
X2: P4	0.932
X2: P5	0.926
X2: P6	0.931
X2: P7	0.933
X2: P8	0.929
X2: P9	0.930
X2: P10	0.929
X2: P11	0.929
X2: P12	0.929



**RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA
VARIABLE USO DE BILLETERA DIGITAL**

1. VALORACIÓN TOTAL CUANTITATIVA:

2. OPINIÓN: FAVORABLE: X / DESFAVORABLE:

DEBES MEJORAR:

3. OBSERVACIONES:



Arequipa, 27 de Junio del 2024


DR. LUIS ERNESTO VERA BALLÓN

SM 2925486
Docente Principal
U.C.S.M.