

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**Factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para
pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca,
Perú – 2024**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Yesely Melvi Tola Castillo

Edith Digna Trujillo Quiro

Moisés Luque Lopez

Asesor:

Mtro. Edgar Mamani Ttito

Juliaca, diciembre de 2025

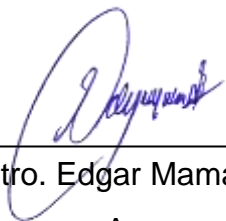
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Edgar Mamani Ttito, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“FACTORES SOCIOECONÓMICOS Y LA ADOPCIÓN DE LA BANCA MÓVIL PARA PAGOS EN CLIENTES DE UNA CLÍNICA PRIVADA EN JULIACA, PERÚ – 2024”** de los autores Yesely Melvi Tola Castillo, Edith Digna Trujillo Quiro y Moisés Luque Lopez tiene un índice de similitud de 19% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 13 días del mes de febrero del año 2026.



Mtro. Edgar Mamani Ttito

Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 12 día(s) del mes de diciembre del año 2025, siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Mtra. Yolanda Alvaro Quispe el (la) secretario(a): Mtra. Candida Yaneth Flores Huaracaya y los demás miembros: Mtro. Rodolfo Agustín Calli Sonco y el (la) asesor(a) Mtro. Edgar Mamani Tito con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado Factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, Perú - 2024. del(los) bachiller(es):

- a) Moisés Luque Lopez
- b) Yesely Melvi Tola Castillo
- c) Edith Digna Trujillo Quiro

conducente a la obtención del título profesional de: Contador Público

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Moisés Luque Lopez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b): Yesely Melvi Tola Castillo

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (c): Edith Digna Trujillo Quiro

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

(*) Ver parte posterior
Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
Presidente/a

[Firma]
Asesor/a

[Firma]
Membro

[Firma]
Membro

[Firma]
Bachiller (a)

[Firma]
Bachiller (b)

[Firma]
Bachiller (c)

Índice de contenido

Resumen.....	5
Abstrac	6
1. Introducción:	7
2. Materiales y Métodos (Metodología)	15
2.1 Enfoque y Tipo de investigación:	15
2.2 Nivel de investigación.....	16
2.3 Diseño de investigación	17
2.4 Población y muestra	18
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
2.5.1. Técnica de investigación: se utilizó la técnica de encuesta	19
2.5.2. El instrumento de la investigación: se aplicó el cuestionario de encuesta.....	19
2.6 Procedimiento de recolección de datos	20
2.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	20
2.8 Validez y Confiabilidad del instrumento.....	20
2.8.1 Validez del Instrumento.....	21
2.8.2 Análisis de fiabilidad	21
2.9 Análisis de datos.	22
3. Resultados	24
3.1 Prueba de normalidad.....	24
3.2 Resultados de objetivo general y específicos	26
3.2.1 Objetivo general:	26
3.2.2 Objetivos específicos:	27
3.3 Hipótesis general.....	31
3.4 Hipótesis específicas:.....	32
4 Discusiones	34
5 Conclusiones	36
6 Recomendaciones.....	38
Referencias.....	38

Factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, Perú – 2024

Socioeconomic factors and the adoption of mobile banking for payments among clients of a private clinic in Juliaca, Peru – 2024

Resumen

Considerando que la finalidad de estudiar los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil, es ayudar a las instituciones bancarias a desarrollar estrategias efectivas que se adapten a las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para aumentar su adopción y promover la inclusión financiera de cómo estos influyen en el uso de la banca móvil para fomentar el crecimiento económico, es que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo, determinar la relación entre las variables de estudio de los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en la ciudad de Juliaca, 2024. La presente investigación de estudio corresponde al enfoque de investigación cuantitativo, tipo de investigación aplicada, nivel de estudio correlacional, y diseño no experimental de corte transversal; la muestra fue de 100 pacientes del área de consultorios externos mediante el tipo de muestreo intencional no probabilístico determinado por conveniencia de los tesisistas. Para la obtención de la recolección de la información de datos, se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario de encuesta de Castillo Honores (2020). Los resultados obtenidos mediante la prueba estadística del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,856 evidencian una correlación positiva muy fuerte entre las variables factores socioeconómicos y la adopción de banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

Palabras clave: Banca móvil, factores socioeconómicos, adopción, tecnologías financieras.