

Artículo_FS y BM_ULTIMO_ despues de sustentacion[2]..2.docx

 My Files My Files Universidad Peruana Union

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:556719116

Fecha de entrega

13 feb 2026, 3:44 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

13 feb 2026, 3:52 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Artículo_FS y BM_ULTIMO_ despues de sustentacion[2]..2.docx

Tamaño del archivo

1.8 MB

40 páginas

10.208 palabras

56.029 caracteres

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	3%
2	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	1%
3	Publicación	Yanqui Quispe, Roberto Hugo. "La corrupción administrativa de las contratacione...	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Javeriana - Académico on 2025-05-16	<1%
5	Internet	upc.aws.openrepository.com	<1%
6	Internet	repositorio.unaj.edu.pe	<1%
7	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2023-06-14	<1%
9	Internet	up-rid.up.ac.pa	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-09-21	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2025-12-10	<1%

12	Internet	repositorio.uigv.edu.pe	<1%
13	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
14	Internet	repositorio.unah.edu.pe	<1%
15	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
16	Internet	www.researchgate.net	<1%
17	Trabajos entregados	Universidad Alas Peruanas on 2022-12-01	<1%
18	Internet	core.ac.uk	<1%
19	Internet	repositorio.unsch.edu.pe	<1%
20	Internet	www.coursehero.com	<1%
21	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-15	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Nuevo León on 2023-11-30	<1%
23	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2026-01-31	<1%
24	Trabajos entregados	Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco on 2026-02-11	<1%
25	Internet	repositorio.upt.edu.pe	<1%

26	Trabajos entregados	uncedu on 2023-11-10	<1%
27	Internet	hispana.mcu.es	<1%
28	Internet	www.risti.xyz	<1%
29	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-10-04	<1%
30	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-07-25	<1%
31	Internet	repositorio.esan.edu.pe	<1%
32	Trabajos entregados	uncedu on 2024-01-19	<1%
33	Internet	1library.co	<1%
34	Publicación	Chino Vilca, Percy Marcelo. "Clima organizacional y gestión escolar en los docent...	<1%
35	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Cajamarca on 2026-01-31	<1%
36	Trabajos entregados	Universidad Peruana Los Andes on 2023-01-31	<1%
37	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
38	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-09-25	<1%
39	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-01-27	<1%

40	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2025-07-23	<1%
41	Publicación	Varas Domínguez, Diego. "Enseñanza de las Habilidades del Siglo 21: Radiografía ...	<1%
42	Internet	docs.google.com	<1%
43	Internet	dspace.utb.edu.ec	<1%
44	Internet	repositorio.ulp.edu.pe	<1%
45	Internet	repositorio.unajma.edu.pe	<1%
46	Internet	repositorio.unsm.edu.pe	<1%
47	Internet	repositorio.upeu.edu.pe	<1%
48	Internet	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl	<1%
49	Internet	zwc.schultz.com.br	<1%
50	Trabajos entregados	Private University of Pucallpa on 2025-11-29	<1%
51	Trabajos entregados	Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados on 2...	<1%
52	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2024-07-04	<1%
53	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2025-12-06	<1%

54	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
55	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1%
56	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
57	Trabajos entregados	ucol on 2023-10-10	<1%
58	Publicación	Herrera Chipana, Paulino. "Uso de juegos recreativos y desarrollo de habilidades ...	<1%
59	Publicación	Quispe Curo, Wilder. "Auditoria tributaria preventiva y su incidencia en el cumpli...	<1%
60	Publicación	Santiago Álamo, Elinamar. "Intención de uso continuo de aplicaciones de entrega...	<1%
61	Trabajos entregados	UNIACC on 2007-10-29	<1%
62	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ciudad Juárez on 2024-10-12	<1%
63	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-01	<1%
64	Trabajos entregados	Universidad San Ignacio de Loyola on 2023-11-26	<1%
65	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2024-12-15	<1%
66	Internet	doaj.org	<1%
67	Internet	dspace.unach.edu.ec	<1%

68	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
69	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
70	Internet	theibfr.com	<1%
71	Internet	www.clubensayos.com	<1%

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

Tola Castillo Yesely Melvi 1^a, Trujillo Quiro Edith Digna 2^{a*}, Luque Lopez Moises3^{a†}

^a E.P. *Contabilidad y Gestión Tributaria, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión*

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 tesisas. 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

*Autor de correspondencia: Tola Castillo Yesely Melvi 1^a, Trujillo Quiro Edith Digna 2^a, Luque Lopez Moises3^a

23 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 claves: Banca móvil, factores socioeconómicos, adopción, tecnologías financieras.

Abstract

54 Considering that the purpose of studying socioeconomic factors and mobile banking adoption is to help banking institutions develop effective strategies that adapt to the needs of different customer segments to increase adoption and promote financial inclusion, and how these factors influence mobile banking use to foster economic growth, this research aims to determine the relationship between socioeconomic factors and mobile banking adoption for payments among clients of a private clinic in the city of Juliaca, 2024. This research employs a quantitative approach, is applied in nature, and is correlational in level. It uses a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 100 patients from the outpatient clinic, selected using non-probability, purposive sampling based on the researchers' convenience. Data was collected using a survey, specifically the questionnaire developed by Castillo Honores (2020). The results obtained through the statistical test of Spearman's Rho correlation coefficient of 0.856 show a very strong positive correlation between the variables socioeconomic factors and the adoption of mobile banking for payments in clients of a private clinic in Juliaca.

35 Keywords: Mobile banking, socioeconomic factors, adoption, financial technologies.

1 Introducción

El presente artículo de investigación describe como variables a los factores socioeconómicos y adopción de la banca móvil, que en la actualidad la evolución digital ha cambiado el modo en que las organizaciones operan actualmente en diferentes sectores. Hoy en día, personas de todas las edades utilizan productos y servicios tecnológicos para ahorrar tiempo, dinero y energía. La adopción de la banca móvil es un servicio tecnológico emergente introducido por las empresas financieras y los bancos, y ahora es muy popular entre los usuarios

de las industrias financieras y no financieras. Las empresas bancarias y de marketing han sido las primeras en adoptar las tecnologías financieras. El uso de la banca móvil en el sector de salud no es tan prometedor como en otros sectores y la adopción es aún un proceso que viene siendo aceptado por usuarios que reciben atención en clínicas privadas. En todo el mundo, las clínicas privadas ofrecen ahora un servicio de pago digital. Para promover el pago digital, se ofrecen incluso descuentos para atraer a pacientes y clientes. La aparición de la banca móvil está permitiendo a los pacientes pagar de forma segura sus servicios de consultorio externo basados en el móvil. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada.

Oladejo (2016) menciona que la edad, la posición laboral y el nivel educativo son los factores socioeconómicos que influyen en la adopción de la banca móvil en los bancos comerciales de Nigeria. Los hallazgos generales de la hipótesis probada sugieren que todos los factores socioeconómicos detectados impactan de manera importante en la implementación de la banca móvil por parte de las entidades bancarias comerciales en Nigeria.

Según Lipa Tudela (2021) Según su investigación cuyo título es “Análisis de los Factores Socioeconómicos Determinantes de la Práctica Del Comercio Informal en el Mercado San José” menciona que los factores socioeconómicos que intervienen con ejecución del comercio informal en el mercado San José, ubicado en la ciudad de Juliaca, incluyen aspectos tales como la edad, estado civil, sexo, los ingresos económicos diarios, nivel educativo, ocupación y la condición migratorio y el conocimiento de la normativa tributaria. Algunos de los principales resultados incluyen: una mayoría femenina del 75 %, una concentración de edad más alta entre los 26 y 30 años (43 %), el 35 % de las personas participantes divorciadas y el 42 % con estudios secundarios completos. Para concluir, se concluye que los factores socioeconómicos que tienen mayor impacto en el comercio informal en ese mercado están vinculados con la falta de empleo formal y las reducidas rentas de la población.

Para, Bustamante & Condori (2025), menciona que la aplicación de nuevas tecnologías por su innovación como el dinero móvil ya que sucede en etapas para cada uno de los grupos

de la ciudadanía. Los componentes que influyen en la adaptación incluyen la percepción de utilidad, accesibilidad de su uso y las condiciones sociales del usuario. Teniendo en cuenta, siempre que los usuarios se enfrentan a una tecnología novedosa, su nivel de aceptación está determinado por factores como la utilidad que perciben, la facilidad con que pueden llegar a usarla y el placer que les produce hacerlo, llegando a un resultado donde tiene una correlación positiva baja ($\rho = 0.117$) se llegó a una inclusión financiera, con un nivel de significancia de 0.023, esto implica que, que los usuarios satisfechos tienden a recomendar el uso del dinero móvil a otros, esto muestra mayor relevancia en el incremento de la inclusión financiera hoy en día.

Cruz Romero et al. (2024) Según su investigación cuyo título es “Factores socioeconómicos y su incidencia en la recaudación de tributos en un mercado altoandino al sur de Perú” llegó a un resultado que evidencian que la relación entre el factor socioeconómico y la recaudación tributaria en los comerciantes presenta un coeficiente Rho de 0.516 (sig. = 0.000), lo que indica una correlación positiva de magnitud moderada entre ambas variables. Este hallazgo sugiere que, aunque la mayoría de los comerciantes no posee estudios superiores, cuentan con nociones básicas para administrar sus ingresos y gastos, lo que les permitiría cumplir con sus obligaciones tributarias. Sin embargo, muchos de ellos no lo hacen, ya sea por desconocimiento de la normativa fiscal o por falta de disposición para efectuar el pago.

Condori Gutierrez et al. (2023) indica en su investigación “Análisis del Comportamiento de las Personas Hacia el Uso de la Banca Digital: Desarrollo de un Modelo Predictivo” que, en gran parte gracias a la pandemia, la digitalización bancaria ha experimentado un crecimiento significativo en años recientes, y en Bolivia este avance se refleja en una mayor adopción de servicios digitales, especialmente de la banca móvil. El estudio analiza la conducta de los estudiantes universitarios jóvenes en Oruro ante la utilización de estas plataformas, a través de un sondeo realizado en agosto de 2023 a 302 alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas, Financieras y Administrativas de la Universidad Técnica de Oruro. El uso de la banca digital, según un modelo econométrico logit binario, está determinado en primer lugar por el género, la periodicidad del acceso, la fiabilidad en las operaciones y la calidad del servicio financiero..

Estos resultados evidencian la necesidad de que las entidades bancarias continúen fortaleciendo su transformación digital.

Paramita & Hidayat (2023) los bancos ofrecen a sus clientes la banca móvil, un servicio digital que les ayuda a llevar a cabo transacciones financieras. Con esta herramienta, la gente tiene la posibilidad de realizar transacciones desde sus dispositivos móviles (teléfonos inteligentes o tabletas) de forma rápida, sencilla y sin tener que visitar una sucursal bancaria en persona.

Dueñas Cuaresma et al. (2024) según su investigación titulada “Impacto de factores socioeconómicos y tecnológicos en la adopción y uso de billeteras digitales en Lima Metropolitana, 2024”, Señala El estudio abordó diversos componentes, entre ellos el fundamento tecnológico, la formación financiera y digital, las políticas públicas, las iniciativas del gobierno y la confianza en la tecnología. Estas variables tienen un impacto en la adopción de estas plataformas en diferentes sectores poblacionales mediante un enfoque cuantitativo, concluye que el estudio propone varias sugerencias para mejorar el funcionamiento de las billeteras digitales y fomentar una inclusión financiera más amplia.

Según, Hernan Asis (2025) muchas microempresas ahora tienen la posibilidad de efectuar pagos desde cualquier lugar con conexión a internet, utilizando únicamente su teléfono. La amplia disponibilidad de la red ha permitido que las transacciones en línea se conviertan en una alternativa moderna y conveniente, reemplazando de manera favorable a muchos métodos de pago tradicionales.

Sin embargo, Espinoza Solís (2024) muestra que se ha establecido que las tarjetas y sistemas de pago digital, tanto de crédito como de débito, tienen una gran aceptación y uso por parte de numerosos usuarios, lo cual demuestra su afirmación como instrumentos preferidos en las operaciones electrónicas.

Malaquías (2018) Menciona que el uso de la banca digital se considera que depende principalmente de la facilidad de uso, los usuarios percibirán a la aceptación tecnología banca móvil como fácil de usar cuando reconozcan que disponen de las capacidades necesarias para utilizar en sus transacciones bancarias, se ha comprobado que la facilidad de uso percibida

influye a la intención conductual de adoptar la banca móvil. Los clientes también percibirán como fiable y útil, y estarán más dispuestos a adoptarla. La facilidad de uso puede considerarse como un causante de la intención de uso y puede diferir según se trate de clientes potenciales o experimentados. Al respecto Castro Rodríguez (2024) manifiesta que la facilidad de uso percibida que básicamente se usa para revelar el uso de las TIC. De esta manera, el objetivo principal de la TAM es averiguar el resultado de los componentes externos en ambas dimensiones para revelar el uso de las tecnologías de información y comunicaciones.

Lopez Chacaliaza & Palomino Ramos (2021) menciona que en su investigación “Factores que Influyen en la Intención de Uso de Tecnología Móvil para Realizar Transacciones de Dinero” el propósito del estudio fue sugerir un modelo de aceptación tecnológica para examinar cómo la confianza, la actitud, el riesgo percibido, la facilidad de uso y la utilidad percibida afectan el deseo de emplear Yape y Plin. Los resultados, obtenidos de una muestra de 385 usuarios de Lima Metropolitana, mostraron que solo cuatro de las ocho hipótesis fueron confirmadas y que la utilidad percibida fue la variable con mayor impacto en la intención de uso. En conclusión, la adopción de estas aplicaciones depende principalmente de su utilidad percibida, mientras que otros factores no resultaron significativos, posiblemente por el contexto de la pandemia y características socioculturales de los usuarios.

Según, Ayinaddis (2025) la facilidad de uso, entendida como la simplicidad operativa y la reducción del esfuerzo cognitivo requerido para interactuar con los servicios de banca electrónica, ejerce un impacto significativo en el nivel de aceptación, adopción y utilización efectiva de estas plataformas por parte de los clientes de las entidades bancarias comerciales en Etiopía.

Peña & Baños (2022) menciona en su investigación “Factores asociados a la adopción de la banca electrónica en México” donde el resultado indica que el estudio analizado influye en la utilización de los datos del INEGI y modelos Logit y de árboles de decisión. Los hallazgos muestran que las personas que suelen usar la banca electrónica son aquellas con un nivel educativo más alto, con una situación socioeconómica más favorable, con acceso frecuente a Internet y que viven en grandes ciudades. Sin embargo, el estudio se vio restringido debido a datos incompletos y falta de información poblacional más precisa.

1 Según, Congreso de la republica (2011) el objetivo de la Ley N° 29733 el artículo 2, numeral 6, de la Constitución Política del Perú reconoce el derecho fundamental a la protección de los datos personales del ciudadano, el cual se materializa mediante un tratamiento correcto de la información y el respeto. Esto se logra mediante su tratamiento apropiado y dentro del marco del respeto por los demás derechos fundamentales que también están reconocidos en la misma Constitución. Es por ello que se obtuvo el consentimiento informado previo a la recolección de los datos, en concordancia con los principios de transparencia y licitud establecidos en la norma.

Siti Munfaqiroh (2025) la seguridad constituye un elemento esencial en los sistemas bancarios, pues garantiza la protección y confidencialidad de información sensible, incluyendo los datos personales de los clientes. Por ello, la seguridad es un aspecto que afecta directamente la decisión de los usuarios cuando emplean la banca móvil.

Sin embargo, Castillo (2022) existen brechas en el uso efectivo de estos servicios, especialmente entre los estudiantes, debido a barreras como la desconfianza o la falta de conocimiento; la optimización de la eficiencia bancaria, promueve una inclusión más amplia a través de la disminución de los gastos operativos y el mejoramiento en la oferta de servicios digitales

Para, Villanueva (2019) los resultados muestran que efectivamente los servicios de banca móvil tienen un impacto positivo en la probabilidad de ahorro, especialmente en el ahorro a través de entidades financieras oficiales.

El uso de la banca móvil representa uno de los cambios más positivos dentro del ecosistema financiero moderno, porque su efectividad se debe a la combinación de accesibilidad, innovación tecnológica y seguridad reforzada, lo que permite a los usuarios administrar sus finanzas de forma rápida, cómoda y confiable.

25 13 Para Flores Bravo & Gomez Valente (2025), como se señala en el estudio titulado “Calidad del servicio de banca móvil y la aceptación de clientes en el Banco de la Nación, sede Gregorio Albarracín de Tacna, 2024.”, El objetivo de la investigación fue examinar el vínculo entre la calidad del servicio de la banca móvil y cómo los usuarios aceptaban al Banco de la Nación. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, básico, correlacional y no experimental de tipo transversal. A partir de una muestra de 3.6 millones de usuarios, se tomó

una muestra de 385 usuarios mediante muestreo aleatorio simple, aplicando cuestionarios basados en los modelos SERVQUAL y TAM. Los hallazgos mostraron que el 51.2% calificó el servicio como regular, mientras que el 62.2% manifestó una aceptación favorable de la banca móvil. La prueba Rho de Spearman ($\rho = 0.874$; $p = 0.000$) confirmó una correlación significativa y positiva entre la calidad del servicio y la aceptación del uso de la banca móvil.

Los aplicativos de banca móvil han progresado notablemente hasta ahora, incorporando sistemas avanzados de seguridad informática para garantizar la información financiera de los usuarios y consolidar la confianza digital. El uso de los aplicativos de banca móvil presenta una tendencia sostenida de crecimiento gracias a la confianza progresiva de los usuarios y a la incorporación de tecnologías seguras y de alto rendimiento.

Martinez Diaz (2020) El estudio analiza los factores que ayudan en la adopción de pagos móviles entre alumnos de la Facultad de Gestión, tomando como base los modelos TAM y MSQ, adaptados para explicar su comportamiento de uso. Con un enfoque mixto predominantemente cuantitativo, empleó análisis factorial confirmatorio y validación por expertos. Los resultados evidenciaron que la compatibilidad fue el único factor significativamente asociado al uso de Yape. El estudio concluye que, en esta población, la mayoría de factores tradicionales no resultan determinantes, lo que revela la necesidad de identificar nuevas variables que expliquen la adopción tecnológica en contextos específicos.

Araujo Mesias et al. (2022) su objetivo es determinar qué factores tienen mayor influencia en la intención de utilizar la banca móvil entre los clientes de Interbank, así como explicar el bajo índice de penetración nacional de esta a pesar del continuo progreso tecnológico que el sector bancario ha realizado. Araujo también señala que muestra tener una correlación importante con la utilidad percibida, ya que los usuarios suelen describir la facilidad de uso como uno de los atributos del servicio que les proporciona la banca móvil.

Hoy en día, la intención de la aplicación de la banca móvil ha aumentado significativamente, porque los usuarios perciben estas aplicaciones como más seguras, accesibles y convenientes, especialmente para operaciones cotidianas como transferencias, pagos y consultas de saldo. La pandemia de COVID-19 impulsó su adopción, ya que las personas buscaron alternativas digitales para evitar acudir físicamente a las agencias bancarias.

Considerando la correlación de la variable factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil, se plantea los siguientes objetivos:

Objetivo general:

Determinar la relación entre los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, Perú – 2024.

Objetivos específicos:

1. Establecer la relación entre percepción de utilidad con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.
2. Establecer la relación entre la facilidad de uso percibida con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.
3. Establecer la relación entre la confianza en la tecnología con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.
4. Establecer la relación entre la percepción de seguridad con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

Hipótesis general:

La relación es significativa entre los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, Perú – 2024.

Objetivos específicos:

1. La relación es significativa entre percepción de utilidad con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.
2. La relación es significativa entre la facilidad de uso percibida con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.
3. La relación es significativa entre la confianza en la tecnología con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

4. La relación es significativa entre la percepción de seguridad con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

2 Materiales y Métodos (Metodología)

2.1 Enfoque y Tipo de investigación:

El presente trabajo de investigación corresponde al enfoque de investigación cuantitativa, del tipo de investigación aplicada.

Es cuantitativa porque consiste en la recolección y análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis mediante la medición numérica, el conteo y el uso de estadística para establecer patrones de comportamiento en una población; y es investigación aplicada, porque también es activa, dinámica, practica o empírica según Santiago Valderrama Mendoza (2002), porque busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar sobre una realidad concreta que consiste en resolver problemas prácticos de la realidad utilizando el conocimiento científico, ya que se busca mejorar la situación actual de los individuos o grupos de personas en estudio, y para ello se tiene que intervenir.

Se dice que la investigación es aplicada cuando su objetivo principal es resolver un problema específico y práctico del mundo real o mejorar una situación existente, utilizando los conocimientos teóricos adquiridos previamente. Este tipo de investigación se centra en la aplicación práctica y en generar soluciones concretas para problemas en áreas como la medicina, la ingeniería, el sector productivo o la sociedad.

2.2 Nivel de investigación

Por las características de la naturaleza de la presente investigación corresponde al nivel de la investigación correlacional, ya que este tipo de investigación busca determinar la relación o el nivel de asociación que existe entre dos o más variables, categorías o variables en un contexto en particular Santiago Valderrama Mendoza (2002)

55 La investigación es de nivel correlacional porque se pretende demostrar la relación que existe entre las dos variables consideradas en el presente estudio de investigación, cuyas variables son los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil.

24 Se dice que una investigación es de nivel correlacional cuando su objetivo es medir la relación estadística entre dos o más variables sin manipularlas. Este estudio busca identificar si existe una conexión entre variables y la naturaleza de esa conexión (positiva, negativa o nula), pero no puede determinar si una variable causa a otra.

26 2.3 Diseño de investigación

El presente estudio de investigación corresponde al diseño de investigación no experimental de corte transversal o transeccional.

Es diseño no experimental porque no se manipula las variables y es de corte transversal porque se aplican los instrumentos de encuesta en un solo momento y por única vez a la población en estudio.

11 Se dice que una investigación es de diseño no experimental cuando el investigador observa y analiza los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural para describir situaciones o examinar asociaciones entre variables, y es de corte transversal cuando se recolectan datos de un grupo de estudio en un solo momento para describir variables y analizar sus relaciones o características en un instante específico. Y cuando se recopilan datos en un único instante para describir variables y estudiar cómo interactúan sin alterarlas, es de corte transversal.

Hernández (2014), el diseño de estudio no experimental es cuando se ejecuta sin modificar a propósito las variables independientes, lo que se realiza en el estudio no experimental es analizar fenómenos tal cual se da en su contexto normal, de esta manera poder evaluarlos. De igual manera, Neill & Cortez Suárez (2017) señalaron que: el examinador no tiene la autoridad de la variable independiente, porque es una particularidad de las investigaciones de tipo experimental y cuasi experimental, tampoco conforma a la agrupación de estudio.

36 2.4 Población y muestra

La población del presente estudio está conformada por todos los pacientes que acuden al consultorio externo de una clínica privada, este grupo representa el total de individuos que poseen las características de interés para la investigación, es decir, personas que reciben atención médica ambulatoria en dicha institución.

La muestra definida es la misma población que han sido seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, porque las muestras no probabilísticas son aquellas que los sujetos escogidos arbitrariamente por el tesista; es decir, no se aplicó el muestreo probabilístico para seleccionar la muestra de manera aleatoria mediante la formula probabilística. Y es por conveniencia, cuando los investigadores eligen participantes que son fácilmente accesibles y están disponibles; por esta razón, la muestra de estudio determinado por elección intencional de los investigadores se consideró a 100 pacientes que acudieron al consultorio externo durante el período de recolección de datos y aceptaron participar voluntariamente en el estudio.

Tabla 1 Población de estudio

Pacientes del consultorio externo			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Criterios de inclusión.

Se consideró como participantes a los pacientes que aceptaron participar voluntariamente en el estudio, contaban con la capacidad para comprender y responder el cuestionario, y tenían una edad comprendida entre 18 y 60 años.

Criterios de exclusión.

Se excluyó a los pacientes que presentaban alguna condición física, cognitiva o de comunicación que les impidiera responder adecuadamente la encuesta, así como a quienes no mostraron disposición para participar en el estudio.

A su vez, López, R et al. (2015) señalan que es el conjunto total de componentes que se tiene como interés analítico y sobre lo que queremos deducir. De esta manera, la investigación empleará como población a la base de datos de ambas variables que serán obtenidos de las encuestas mediante formulario que se realizó.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnica de investigación: se utilizó la técnica de encuesta

Las técnicas son los procedimientos o métodos para obtener datos, como la observación o la entrevista.

2.5.2. El instrumento de la investigación: se aplicó el cuestionario de encuesta

Los instrumentos son las herramientas concretas que se usan para aplicar esas técnicas, como un cuestionario para una encuesta o una guía de preguntas para una entrevista. Ambas son esenciales para recopilar y analizar la información necesaria en una investigación. Los instrumentos de investigación de la variable factores socioeconómicos y adopción de banca móvil fue tomado de Castillo Honores (2020)

2.6 Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de la información de datos en el presente estudio de investigación de las variables de factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil, se consideró lo siguiente:

Los procedimientos para la recolección de datos en investigación incluyen la definición de objetivos claros, la selección de métodos apropiados como encuestas, entrevistas u observación, la elaboración de instrumentos como cuestionarios, guías de entrevista, la recopilación de los datos mediante la aplicación de estos instrumentos y, finalmente, el almacenamiento y procesamiento de los datos recolectados para su posterior análisis.

Los pasos principales para analizar los resultados de la recolección de datos en investigación son: preparar y limpiar los datos, organizarlos y clasificarlos, realizar el análisis propiamente dicho (descriptivo o inferencial), interpretar los hallazgos y, finalmente,

presentarlos de forma clara. Es fundamental alinear todo el proceso con los objetivos de investigación originales.

2.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados fueron organizados adecuadamente mediante la tabulación, codificación y ordenamiento de los mismos. Luego, estos se digitaban en una tabla matriz a través del uso de Microsoft Excel y SPSS versión 25. Además, se utilizó el análisis estadístico para procesar y analizar los datos, lo que facilitó la interpretación apropiada de los resultados.

2.8 Validez y Confiabilidad del instrumento

El instrumento de medición aplicado en la presente investigación de estudio cumplió con las dos características de validez y confiabilidad que ambos son de suma importancia porque garantizan que los resultados de una investigación sean precisos (validez) y consistentes (confiabilidad), asegurando la calidad del estudio y la finalidad de las conclusiones. La validez asegura que el instrumento mide lo que se supone que debe medir, mientras que la confiabilidad garantiza que se obtendrían resultados similares si la medición se repitiera.

2.8.1 Validez del Instrumento

La investigación desarrollada aplicó la validez por juicio de expertos que consistió en la evaluación de los instrumentos de investigación de los 35 ítems por parte de los especialistas para asegurar que este mide lo que pretende medir y que sus ítems son claros, relevantes y adecuados para el constructo que se busca estudiar. Los expertos revisan el instrumento para detectar ambigüedades, sesgos o lagunas y proponen mejoras para optimizar la representatividad y coherencia de sus elementos, fortaleciendo así la validez del contenido antes de las fases de prueba o análisis estadísticos (Ver anexos).

2.8.2 Análisis de fiabilidad

Para el análisis de fiabilidad se practicó la evaluación de confiabilidad de las preguntas mediante el coeficiente de alfa de Cronbach con el software SPSS. El Alfa de Cronbach es una medida estadística que estima la *confiabilidad interna* de un instrumento de

investigación, como un cuestionario o escala, midiendo cuán consistentes son sus ítems entre sí. Un valor cercano a 1 indica que los ítems miden lo mismo de forma consistente, lo que refleja una alta fiabilidad. El coeficiente oscila entre 0 y 1, donde 0 representa una nula confiabilidad y 1 una confiabilidad total.

Fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Tabla 2

Cuadro de estadísticas de fiabilidad de la variable factores socioeconómicos

Fiabilidad de la variable: Factores socioeconómicos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	20

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Tabla 3

Cuadro de estadísticas de fiabilidad de la variable adopción de banca móvil

Fiabilidad de la variable: Adopción de la Banca móvil

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	15

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad, que dio como resultado de 0,843 en la variable adopción de la banca móvil y de 0,884 en la variable factores socioeconómicos, y según la tabla categórica, se determina que los instrumentos de medición son de consistencia interna con tendencia a muy alta para ambas variables.

2.9 Análisis de datos.

Para el análisis de datos de la presente investigación de estudio, se ha tenido que someter los datos recopilados a un proceso sistemático de revisión, transformación de datos en bruto a información útil, considerando el objetivo de estudio para describir la correlación mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, para luego extraer conclusiones, como también realizar la contrastación de la prueba de hipótesis.

Los resultados obtenidos mediante software estadístico SPSS versión 25 fueron analizados e interpretados con la tabla 03 del Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de Martínez Rebollar et al. (2015)

Tabla 4

Coeficiente de correlación

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,1 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta
Fuente:	Martínez & Campos, 2015

El análisis de correlación mediante Rho de Spearman es un método estadístico no paramétrico utilizado para determinar la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables, convirtiendo los datos a rangos para su análisis, cuyo resultado del coeficiente se debe interpretar considerando los siguiente:

- El coeficiente de Rho de Spearman varía de -1 a 1
- Si el coeficiente es cero, la relación es nula
- A medida que el coeficiente se aproxima a -1, se interpreta la existencia de una correlación negativa más fuerte.
- Conforme el coeficiente se aproxima a +1, se considera que la correlación positiva es más intensa.
- Si el Coeficiente de Rho de Spearman es positivo significa que hay relación directa
- Si el coeficiente es negativo significa que hay relación inversa

3 Resultados

1.1 Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad

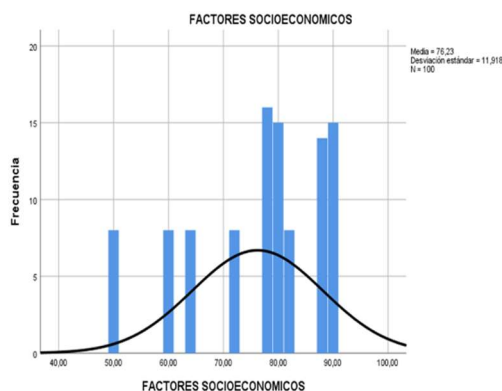
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores Socioeconómicos	,206	100	,000	,882	100	,000
Banca Móvil	,222	100	,000	,871	100	,000

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

En la **tabla 4** - Como el tamaño de muestra de estudio determinada de 100 pacientes es mayor que 50, entonces se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov.

Luego, los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de normalidad con Kolmogórov-Smirnov para las variables factores socioeconómicos y de banca móvil, muestran que el valor de significancia (Sig) de 0,000 es menor que 0,05 en ambas variables; se interpreta que los datos no siguen una distribución normal, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula de normalidad. En consecuencia, los resultados evidencian la ausencia de normalidad, lo que implica que existe suficiente sustento estadístico para afirmar que los datos presentan una desviación significativa respecto a una distribución normal. Por ello, se determina que no se cumple el supuesto de normalidad, motivo por el cual se decidió por aplicar una prueba estadística no paramétrica, específicamente el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

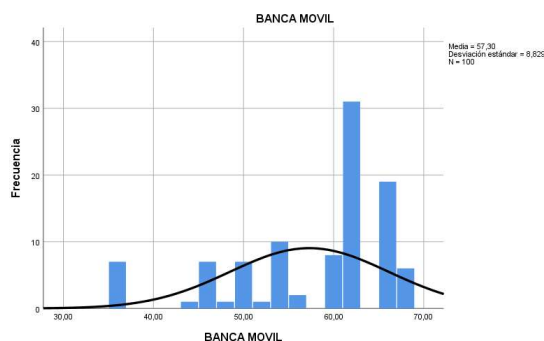
Figura 1 Curva normal de factores socioeconómicos



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Interpretación: La mayoría de los participantes tiene nivel medio a alto de uso o percepción favorable de la banca móvil, los valores están moderadamente dispersos, pero sin evidencia clara de valores graves.

Figura 2 Curva normal de adopción de banca móvil



Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Interpretación: Los resultados evidencian que la mayoría de los encuestados presenta buenas condiciones socioeconómicas, con una distribución relativamente estable y concentrada en valores altos.

3.8 Resultados de objetivo general y específicos

3.8.1 Objetivo general:

Determinar la relación entre los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, Perú – 2024.

Tabla 6

Análisis de correlación entre Factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil.

Correlaciones			Factores Socioeconómicos	Banca Móvil
Rho De Spearman	Factores	Coefficiente de Correlación	1,000	,856**
	socioeconómicos	Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Adopción de la Banca Móvil	Coefficiente de Correlación	,856**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	100	100

****.** La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,05 (Bilateral).

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Coefficiente de correlación: En la **tabla 6** del Análisis se aprecia que al aplicar la prueba estadística de Rho de Spearman se tiene como resultado 0,856; lo cual indica que existe *correlación positiva alta* entre las variables factores socioeconómicos y la variable banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, Perú – 2024 Santiago Valderrama Mendoza (2002)

Por lo tanto, la investigación demuestra que la adopción de la banca móvil **no depende de un solo factor, sino de la interacción** entre múltiples variables socioeconómicas, tecnológicas y psicológicas que, en conjunto, determinan la aceptación y continuidad en el uso de estos servicios digitales.

3.8.2 Objetivo específico 1.- Establecer la relación entre percepción de utilidad con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.}

Tabla 7

Correlación entre la relación entre percepción de utilidad con la adopción de la banca móvil para pagos

Correlaciones			percepción De Utilidad	Banca móvil
Rho De Spearman	Percepción de Utilidad	Coefficiente de Correlación	1,000	,766**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Banca móvil	Coefficiente de Correlación	,766**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	100	100

****.** La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,05 (Bilateral).

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Coefficiente de correlación: En la tabla N° 07 de correlación de Spearman de la dimensión entre percepción de utilidad con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, muestra el resultado del **coeficiente de correlación $r_s = 0,766$** ; lo cual indica que sí **existe correlación positiva alta** entre las variables de estudio de investigación.

Esto significa que los pacientes consideran que la aplicación móvil les permite realizar pagos de manera rápida, cómoda y sin necesidad de desplazarse físicamente, muestran una mayor disposición a utilizarla de forma constante. La percepción de utilidad se convierte, por tanto, en un elemento determinante en la decisión de adoptar esta tecnología, ya que refleja el valor práctico que los usuarios atribuyen al servicio. Asimismo, se evidencia que los usuarios

valoran la posibilidad de realizar pagos en cualquier momento, reduciendo el tiempo de espera y mejorando la eficiencia en la gestión de sus operaciones financieras.

3.8.3 Objetivo específico 2.- Establecer la relación entre la facilidad de uso percibida con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

Tabla 8

Correlación entre la facilidad de uso percibida con la adopción de la banca móvil

Correlaciones			Facilidad de Uso Percibido	Banca Móvil
Rho De Spearman	Facilidad de Uso Percibida	Coefficiente De Correlación	1,000	,675**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Banca móvil	Coefficiente De Correlación	,675**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,05 (Bilateral).

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Coefficiente de correlación: En la tabla N° 08 de correlación de Spearman de la dimensión entre facilidad de uso con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, muestra el resultado del coeficiente de correlación $r_s = 0,675$; lo cual indica que sí existe correlación positiva moderada considerable entre las variables de estudio de investigación.

Esto demuestra que los usuarios que perciben la aplicación como una herramienta sencilla, clara e intuitiva presentan una mayor intención y frecuencia de uso. La facilidad de uso reduce la percepción de esfuerzo y aumenta la confianza del usuario al interactuar con la plataforma, lo que favorece su aceptación tecnológica, se evidencia que los pacientes valoran características como la rapidez de navegación, la organización de las funciones y la

accesibilidad de la aplicación, factores que inciden directamente en su experiencia y satisfacción.

3.8.4 Objetivo específico 3.- Establecer la relación entre la confianza en la tecnología con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

Tabla 9

Correlación entre la confianza en la tecnología con la adopción de la banca móvil

Correlaciones

		Confianza en la Tecnología		Banca Móvil
Rho De Spearman	Confianza en la Tecnología	Coefficiente de Correlación	1,000	,729**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	100	100
1	Banca móvil	Coefficiente De Correlación	,729**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,05 (Bilateral).

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Coefficiente de correlación: En la tabla N° 09 de correlación de Spearman de la dimensión entre confianza en la tecnología con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, muestra el resultado del coeficiente de correlación $r_s = 0,729$; lo cual indica que sí existe correlación positiva alta entre las variables de estudio de investigación.

Los resultados indican que los usuarios que confían en la plataforma tecnológica, así como en la solidez y reputación de la institución financiera que la respalda, muestran una mayor disposición a realizar pagos mediante esta herramienta digital. La confianza se convierte, por tanto, en un componente esencial para fomentar la aceptación y el uso continuo de la banca móvil, ya que reduce la percepción de riesgo y refuerza la credibilidad del servicio, se observó

que la confianza está relacionada con la experiencia previa del usuario, el cumplimiento efectivo de las transacciones y la respuesta oportuna ante posibles inconvenientes. Estos factores generan una sensación de seguridad que influye directamente en la decisión de continuar utilizando la aplicación.

3.8.5 Objetivo específico 4.- Establecer la relación entre la percepción de seguridad con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

Tabla 10

Correlación entre seguridad percibida con la adopción de la banca móvil

Correlaciones			Seguridad Percibida	Banca móvil
Rho De Spearman	Seguridad Percibida	Coefficiente de Correlación	1,000	,839**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Banca móvil	Coefficiente de Correlación	,839**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,05 (Bilateral).

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Coefficiente de correlación: En la tabla N° 10 de correlación de Spearman de la dimensión entre seguridad percibida con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, muestra el resultado del coeficiente de correlación $r_s = 0,839$; lo cual indica que sí existe correlación positiva alta entre las variables de estudio de investigación.

Esto demuestra que los usuarios que perciben que sus transacciones son seguras, y que sus datos personales y financieros están debidamente protegidos, muestran una mayor disposición a utilizar de manera frecuente esta tecnología. La seguridad percibida genera confianza y reduce el temor a fraudes o pérdidas económicas, convirtiéndose en uno de los factores más determinantes en la decisión de adopción de herramientas digitales, se observa que

los pacientes valoran la presencia de mecanismos de protección, como claves, huellas digitales, notificaciones de confirmación y alertas en tiempo real, los cuales incrementan la sensación de control y resguardo sobre sus operaciones.

3.9 Hipótesis general

La relación es significativa entre los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, Perú – 2024.

Prueba de hipótesis

1. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula (H_0): La relación no es significativa entre los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

Hipótesis alterna (H_i): La relación es significativa entre los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

2. Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

3. Prueba estadística de Rho de Spearman

4. Regla de decisión: Si el valor P Sig bilateral es menor que 0,05 se acepta la hipótesis de la investigación

5. Conclusión: como el valor Sig bilateral de 0,000 es menor que 0,05, entonces afirmamos que la relación es significativa entre los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil al nivel de significancia del 5%.

3.10 Hipótesis específicas 1

Hipótesis nula (H_0): La relación no es significativa entre percepción de utilidad con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

Hipótesis alterna (H_i): La relación es significativa entre percepción de utilidad con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca

1 Según la **Tabla 07**, se aprecia que el valor Sig bilateral de 0,000 es menor que 0,05, entonces afirmamos que la relación es significativa entre percepción de utilidad con la adopción de la banca móvil al nivel de significancia del 5%.

3.11 Hipótesis específicas 2

2 Hipótesis nula (Ho): La relación no es significativa entre la facilidad de uso percibida con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

2 Hipótesis alterna (Hi): La relación es significativa entre la facilidad de uso percibida con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

1 Según la **Tabla 08**, se aprecia que el valor Sig bilateral de 0,000 es menor que 0,05, entonces afirmamos que la relación es significativa entre facilidad de uso percibida con la adopción de la banca móvil al nivel de significancia del 5%.

3.12 Hipótesis específicas 3

Hipótesis nula (Ho): La relación no es significativa entre la confianza en la tecnología con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

Hipótesis alterna (Hi): La relación es significativa entre la confianza en la tecnología con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

1 Según la **Tabla 09**, se aprecia que el valor Sig bilateral de 0,000 es menor que 0,05, entonces afirmamos que la relación es significativa entre la confianza en la tecnología con la adopción de la banca móvil al nivel de significancia del 5%.

3.13 Hipótesis específicas 4

Hipótesis nula (Ho): La relación es significativa entre la percepción de seguridad con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

17 Hipótesis alterna (Hi): La relación es significativa entre la percepción de seguridad con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca.

1 Según la **Tabla 10**, se aprecia que el valor Sig bilateral de 0,000 es menor que 0,05, entonces afirmamos que la relación es significativa entre percepción de seguridad con la adopción de la banca móvil al nivel de significancia del 5%.

5. Discusiones

5.1 Limitación

En la presente investigación de estudio hubo carencia de antecedentes por la poca información respecto al tema en mención y no se tuvo limitaciones, Una restricción de la presente investigación es que gran parte de los estudios consultados examinan a las entidades bancarias de manera general, sin profundizar de forma específica en la banca móvil. Se aplicó el instrumento de encuesta a la población en estudio sin muchas limitaciones con la respectiva autorización de permiso y voluntad de la institución.

5.2 Interpretación comparativa

Los resultados de la presente investigación evidencian la existencia de una correlación entre los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil. Estos hallazgos son consistentes con el estudio realizado por Castillo Honores (2020), quien desarrolló una investigación con enfoque no experimental y diseño transversal, utilizando la encuesta como instrumento de recolección de datos, metodología que también fue empleada en el presente estudio. Asimismo, el autor concluye que existe una relación significativa entre la lealtad del consumidor y la calidad del servicio de la banca móvil, al obtener un nivel de significancia de 0.000, inferior al valor crítico de 0.05. En ese sentido, los resultados coinciden con lo planteado por el autor respecto a la existencia de correlación entre las variables analizadas.

En la relación percepción de utilidad con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, se obtuvo los siguientes resultados estadísticos donde si existe una correlación de 0,766 indicando que tiene una relación positiva muy fuerte. Araujo Mesías (2022) evidenció que la conciencia o nivel de conocimiento de los usuarios influye significativamente en la percepción de facilidad de uso de la banca digital, asociando este constructo con el grado de familiaridad que poseen los usuarios respecto a la banca digital, sus avances tecnológicos y los niveles de educación financiera que presentan.

2

En la relación entre la facilidad de uso percibida con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca. Se obtuvo los siguientes resultados estadísticos donde si existe una correlación de 0,675 indicando que tiene una correlación positiva considerable positiva muy fuerte. Bautista & Schanks Nuñez (2021) menciona que la facilidad de uso percibida es otro de los factores relevantes dentro de la teoría TAM, y hace referencia a las tareas que los usuarios dejarán de realizar al adoptar y utilizar la nueva tecnología. Representa la percepción asociada al esfuerzo reducido que el usuario considera necesario para alcanzar su objetivo.

En la relación entre confianza en la tecnología con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, se obtuvo el resultado estadístico donde si existe una correlación de 0,729 donde tiene una correlación positiva considerable Yang et al. (2021) menciona que la medida que los consumidores empiecen a confiar en un sistema o un proveedor de servicios, utilizarán continuamente la aplicación para adquirir productos. Por lo tanto, identificar la oportunidad de aprovechar el conocimiento existente del consumidor para generar confianza puede intensificar la intención de compra del consumidor. Así, la confianza en la fuente de información puede afectar significativamente a la intención de compra.

En la relación entre seguridad percibida la adopción de la banca móvil confianza en la tecnología con la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, se obtuvo el resultado estadístico donde si existe una correlación de 0,839 donde tiene relación correlación positiva considerable, como menciona Viejo Valverde (2015) El ámbito financiero se considera uno de los más vulnerables en materia de seguridad, ya que sus actividades implican la gestión, intermediación y movimiento constante de recursos económicos. Esta situación ha provocado que la seguridad se convierta en una de sus principales preocupaciones y, al mismo tiempo, en un objetivo prioritario dentro de las operaciones en línea. Por ello, las instituciones financieras prestan especial atención a estos aspectos, actualizándose y capacitándose continuamente con el propósito de garantizar que los clientes realicen sus transacciones de forma segura, exitosa y con plena confianza en el proceso.

5.3 Implicancias

Las implicancias de haber aplicado las encuestas a los pacientes de la clínica mostraron su conformidad brindando todas las facilidades para la recolección de la información de datos. A medida de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta, se determinó la existencia de una influencia directa entre los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil, lo cual permite respaldar la hipótesis general planteada en la presente investigación.

6. Conclusiones

Los resultados de la presente investigación están remarcados en la importancia de determinar la relación entre las variables y las conclusiones son las siguientes:

Primero. Con respecto al objetivo general se concluye que si existe relación entre la variable factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en los clientes de una clínica privada en Juliaca, considerando que el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.856 lo cual indica que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio, y validando la prueba de hipótesis, se aprecia que el valor P de 0.000 es menor que 0,05; con el cual afirmamos que la relación entre variables es significativa al nivel de significancia del 5%.

Segundo. Con respecto al primer objetivo específico, se concluye que la percepción de utilidad presenta una correlación positiva alta ($r=0,766$) con la adopción de la banca móvil en los clientes de una clínica privada en Juliaca, y se aprecia que el valor Sig de $p=0,000$ es menor que 0,05, concluyendo que existe una correlación significativa mediante la validación de prueba de hipótesis al nivel de significancia del 5%.

Tercero. Con respecto al segundo objetivo específico, se concluye que la facilidad de uso percibida tiene una correlación positiva moderada ($r = 0,675$) con la adopción de la banca móvil para pagos en los clientes de una clínica privada en Juliaca, y el valor $p=0,000$ menor a 0,05 implica también que si existe correlación significativa mediante la validación de prueba de hipótesis al nivel de significancia del 5%.

Cuarto. En cuanto al tercer objetivo específico, se evidenció que la confianza en la tecnología guarda una correlación positiva alta ($r = 0,729$) con la adopción de la banca móvil en los clientes de una clínica privada en Juliaca, y el valor $p=0,000$ menor a 0,05 implica también que si existe correlación significativa mediante la validación de prueba de hipótesis al nivel de significancia del 5%.

Quinto. Finalmente, en relación con el cuarto objetivo específico, se concluye que la percepción de seguridad presenta una correlación positiva alta ($r = 0,839$) con la adopción de la banca móvil en los clientes de una clínica privada en Juliaca, y el valor $p=0,000$ menor a 0,05 implica también que si existe correlación significativa mediante la validación de prueba de hipótesis al nivel de significancia del 5%.

7. Recomendaciones

Se recomienda realizar programas de educación financiera digital dirigidos a los pacientes de la clínica, con el fin de reforzar sus conocimientos sobre pagos electrónicos, gestión segura de información y prevención de fraudes. La evidencia muestra que la percepción de utilidad, la confianza y la seguridad influyen significativamente en la adopción, por lo que capacitar al usuario contribuye directamente al fortalecimiento del uso de la banca móvil.

Primero. Se propone que la clínica implemente un Plan Integral de Mejora para la Adopción de Pagos Digitales, orientado a incrementar la confianza y el uso de la banca móvil entre sus pacientes. Este plan debe enfocarse en tres acciones principales: primero, fortalecer la educación financiera y digital mediante materiales informativos simples y asistencia directa al momento de realizar pagos, de modo que los usuarios comprendan y utilicen adecuadamente las aplicaciones móviles.

Segundo. Optimizar la experiencia de usuario coordinando con la entidad bancaria mejoras en la facilidad de uso de la aplicación y asegurando una adecuada conectividad dentro de la clínica para evitar interrupciones en las transacciones. Finalmente, reforzar la seguridad y la confianza comunicando claramente las medidas de protección de datos y habilitando un punto de atención inmediata para resolver dudas o incidencias relacionadas con pagos digitales. En conjunto, estas acciones permitirán mejorar la adopción del sistema, reducir la resistencia al uso y facilitar transacciones más rápidas y seguras dentro de la clínica.

Referencias

- Araujo Mesias, B. B. S. V. A. G. (2022). *Factores que influyen en la intención de uso de la banca móvil de Interbank*.
- Ayinaddis, S. G., Mirete, T. G., & Getahun, B. W. (2025). Evaluating the factors influencing electronic banking adoption in Ethiopia: analysis from customer perspective. *Journal of Innovation and Entrepreneurship* 2025 14:1, 14(1), 56-. <https://doi.org/10.1186/S13731-025-00485-W>
- Bautista, J., & Schanks Nuñez, M. (2021). *Banca móvil: Una Revisión Sistemática de los factores de adopción o uso*.
- Bustamante Rivero, L., & Judith Condori Palomino Victoria Nancy Navarro Martinez, D. (2025). *Dinero móvil e inclusión financiera en la generación X del distrito de José*.
- Castillo, A. (2022). *Panamá con papel protagónico en el entorno financiero de la región - Revista Factor de Éxito*. <https://www.revistafactordeexito.com/a/13396/panama-con-papel-protagonico-en-el-entorno-financiero-de-la-region>
- Castillo Honores, G. Y. (2020a). “*LA LEALTAD DEL CONSUMIDOR Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BANCA MÓVIL EN EL DISTRITO DE COMAS - LIMA, 2020*”.
- Castro Rodríguez, C. B. (2024). *Banca móvil y su impacto en la inclusión financiera en Perú del 2013 al 2023*.
- Condori Gutierrez, J. D., Ramirez Coa, K. N., Rojas Mamani, J., Ojeda Villegas, M., Quispe Aymaya, J. M., Huanca Irahola, A. P., & Rojas Gutierrez, M. F. (2023). Análisis del Comportamiento de las Personas Hacia el Uso de la Banca Digital: Desarrollo de un

- Modelo Predictivo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 3568–3589.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8936
- Congreso de la republica. (2011). *Ley N° 29733*. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/243470-29733?>
- Cruz Romero, B., Pacco Payihuanca, K., & Vilca Sumi, F. Y. (2024). Factores socioeconómicos y su incidencia en la recaudación de tributos en un mercado altoandino al sur de Perú. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 20(2).
<https://doi.org/10.18004/riics.2024.diciembre.359>
- Dueñas Cuaresma, P. G., Sialer Garate, V., & Vega Otiniano, M. A. (2024). *Impacto de factores socioeconómicos y tecnológicos en la adopción y uso de billeteras digitales en Lima Metropolitana, 2024*. <https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b82bf89b-ba6b-49b0-b575-4aa46f243abf/content>
- Espinoza-Solís, E., Medina-Hinojosa, D. J., Solís-Granda, L. E., & Ochoa González, C. R. (2024). Adoption of digital payment methods: Behavior and sociodemographic characteristics of users in Zone 5, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 30(3), 303–316.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v30i3.42666>
- Flores Bravo, J. M., & Gomez Valente, X. (2025). *Calidad del servicio de banca móvil y la aceptación de clientes en el Banco de la Nación, sede Gregorio Albarracín de Tacna, 2024*. .
- Hernan Asis, E., Chenet Zuta, M. E., Márquez Mázmela, P. H., & Saenz Rodriguez, R. (2025). *Aceptación tecnológica, adopción de banca móvil y comportamiento innovador en microempresarios peruano*. *Revista venezolana de gerencia*.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/44454/52962>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1991). Diseños no experimentales de investigación. *Metodología de la investigación*, 187–206.
http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez_Sa
- Lipa Tudela, O. R. (2021). *ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS DETERMINANTES DE LA PRÁCTICA DEL COMERCIO INFORMAL EN EL MERCADO “SAN JOSÉ” DE LA CIUDAD DE JULIACA, PERIODO 2020*.
www.gonitro.com

- Lopez Chacaliaza, A. A., & Palomino Ramos, J. A. (2021). *Factores que Influyen en la Intención de Uso de Tecnología Móvil para Realizar Transacciones de Dinero*.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (s/f). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*.
- Malaquias, F., Malaquias, R., & Hwang, Y. (2018). *Understanding the determinants of mobile bankin*UNDERSTANDING THE DETERMINANTS OF MOBILE BANKING ADOPTION: A LONGITUDINAL STUDY IN BRAZIL. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2018.05.002>
- Martinez Diaz, J. E. (2020). *Factores determinantes de la adopción de una aplicación bancaria de pagos móviles: Caso de Yape en alumnos de una universidad privada*.
- Martínez Rebollar, A., & Campos Francisco, W. (2015). *Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores*. 36(3), 181–191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Neill, D. A., & Cortez Suárez, L. (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*.
- Oladejo M. O., Fashina H. T., & Yinus Oluwaseun. (2016). *Factores socioeconomicos que influyen en la adopcion de la banca movil en los bancos comerciales seleccionados de Nigeria*.
https://www.academia.edu/23561028/SOCIO_ECONOMIC_FACTORS_INFLUENCIN_G_MOBILE_BANKING_ADOPTION_IN_THE_SELECTED_COMMERCIAL_BANKS_OF_NIGERIA
- Paramita, D. A., & Hidayat, A. (2023). The effect of perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived benefits on interest in using Bank Syariah Indonesia mobile banking. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 12(5), 01–09. <https://doi.org/10.20525/IJRBS.V12I5.2643>
- Peña, J. W. Q., & Baños, M. A. M. (2022). Factors Associated to Electronic Banking Adoption in Mexico. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas Nueva Epoca*, 17(2). <https://doi.org/10.21919/remef.v17i2.659>
- Santiago Valderrama Mendoza. (2002). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica - Santiago Valderrama Mendoza PDF | PDF*. San marcos.

<https://es.scribd.com/document/409029434/Pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza-pdf>

Siti Munfaqiroh, Leonardo Calvin Pareira, & Bunyamin Bunyamin. (2025). Influence of Perceived Trust, Convenience and Security on The Use of Mobile Banking. *International Journal of Economics, Management and Accounting (IJEMA)*, 2(9), 739–748. <https://doi.org/10.47353/IJEMA.V2I9.233>

Viejo Valverde, F. (2015). Análisis de la banca por internet entre los usuarios particulares. Un modelo en dinámica de sistemas. *Universidad de valladolid*, 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=295212&info=resumen&idioma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=295212>

Villanueva Huaman, C. A. (2019). *El impacto del uso de los servicios de banca móvil y dinero móvil en la probabilidad de ahorro de las personas en Perú en el año 2019*. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660487/Villanueva_HC.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Yang, M., Al Mamun, A., Mohiuddin, M., Nawi, N. C., & Zainol, N. R. (2021). Cashless transactions: A study on intention and adoption of e-wallets. *Sustainability (Switzerland)*, 13(2), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su13020831>

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

El presente cuestionario tiene la finalidad de determinar la relación entre los factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, Perú – 2024.

Su colaboración es muy valiosa, ya que permitirá comprender mejor el uso de la banca móvil en el contexto de servicios de salud. La información recopilada será tratada con estricta confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos y de investigación.

Por favor, marque con un aspa (X) la alternativa correspondiente según siguiente escala:

1 = totalmente desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo, 5 = totalmente de acuerdo.

Información demográfica

Sexo: Masculino () Femenino () Edad:

Estado civil: Soltero () Casado () Conviviente () Divorciado ()

Lugar de procedencia: Costa () Sierra () Selva () Extranjero ()

Veces que visita a la clínica: _____ al año.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Ítems	TD	DS	NA/ND	DA	TA
FACTORES SOCIECONOMICOS						
PERCEPCION DE UTILIDAD						
1	¿Considero que pagar con la aplicación móvil en la clínica me hace perder más tiempo?	1	2	3	4	5
2	¿Me resulta útil pagar consultas desde el celular?	1	2	3	4	5
3	¿Pagar con la aplicación es más fácil que pagar en caja.?	1	2	3	4	5

4	¿Evito ir al banco porque puedo pagar desde la aplicación de aplicación?	1	2	3	4	5
5	¿Consideras que poder pagar en cualquier momento con la aplicación es muy útil para ti?	1	2	3	4	5
FACILIDAD DE USO PERCIBIDA						
1	¿Aprendí a usar la aplicación de aplicación sin ayuda?	1	2	3	4	5
2	¿Las opciones del menú de la aplicación son difíciles de entender?	1	2	3	4	5
3	¿Navegar en la aplicación es rápido?	1	2	3	4	5
4	¿Fue fácil instalar y acceder a la aplicación?	1	2	3	4	5
5	¿Las funciones están bien organizadas en la aplicación?	1	2	3	4	5
CONFIANZA EN LA TECNOLOGIA						
1	¿La aplicación funciona sin errores cuando la uso?	1	2	3	4	5
2	¿Desconfío del banco que ofrece esta aplicación?	1	2	3	4	5
3	¿Estoy seguro de que los pagos se hacen correctamente?	1	2	3	4	5
4	¿La aplicación no se cae mientras hago pagos?	1	2	3	4	5
5	¿Si hay algún problema, el banco responde rápidamente?	1	2	3	4	5
SEGURIDAD PERCIBIDA						
1	¿Siento que mis datos personales no están seguros en la aplicación móvil?	1	2	3	4	5
2	¿La aplicación exige clave o huella para ingresar?	1	2	3	4	5
3	¿Nadie puede ver los pagos que realizo?	1	2	3	4	5
4	¿Mis datos bancarios viajan seguros por internet?	1	2	3	4	5
5	¿Recibes una alerta en tu celular cada vez que haces un pago, lo que te hace sentir más seguro?	1	2	3	4	5
ADOPCION DE LA BANCA MOVIL						
USO EFECTIVO						
1	¿Uso con frecuencia la aplicación móvil del banco para pagar tus consultas en la clínica?	1	2	3	4	5

2	¿La aplicación te permite pagar diferentes servicios además de las consultas, como tratamientos o medicamentos?	1	2	3	4	5
3	¿Uso la aplicación sin necesidad de ayuda externa?	1	2	3	4	5
4	¿Considera que la banca móvil ha mejorado la rapidez en los pagos y cobros de la clínica?	1	2	3	4	5
5	¿Cree que la adopción de la banca móvil ha reducido la necesidad de procesos manuales o presenciales?	1	2	3	4	5
FRECUENCIA DE USO						
1	¿Uso la aplicación varias veces a la semana?	1	2	3	4	5
2	¿Pago todos los meses con la aplicación?	1	2	3	4	5
3	¿Prefiero la aplicación frente a otros medios (cajero, ventanilla, etc.)?	1	2	3	4	5
4	¿He aumentado el uso de la aplicación en los últimos meses?	1	2	3	4	5
5	¿Prefiero no usar la aplicación móvil para pagar servicios rutinarios (como controles o medicamentos)?	1	2	3	4	5
INTENSION DE USO						
1	¿Pienso seguir usando la aplicación para pagar en la clínica?	1	2	3	4	5
2	¿Recomendaría pagar con esta aplicación a otros pacientes?	1	2	3	4	5
3	¿Confío en esta aplicación como mi principal medio de pago?	1	2	3	4	5
4	¿Planeo dejar de usar otros métodos y quedarme solo con la aplicación?	1	2	3	4	5
5	¿No me interesa conocer las nuevas funciones que se agregan a la aplicación?	1	2	3	4	5

VALIDACION DE EXPERTOS

FICHA DE REVALIDACION DE INSTRUMENTO GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO: LAURA CRUZ SAMUEL

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros(especifique).....

CENTRO DE TRABAJO: CLINICA PRIVADA

FECHA: 13/08/2025

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

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del Si o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información, responde a los objetivos del estudio?	X		
2	¿El instrumento de recolección de información, se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre sí?	X		
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	X		
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?	X		
Total				

Sugerencias: La investigación cumple de manera coherente con la validez correspondiente.

Firma


Samuel J. Laura Cruz
80025682
N° 09-02866

FICHA DE REVALIDACION DE INSTRUMENTO
GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO:

CAJA LANDEO FIORELLA

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros(especifique).....

CENTRO DE TRABAJO:

CLINICA PRIVADA

FECHA:

13/08/2025

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, Perú - 2024

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del Si o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información, responde a los objetivos del estudio?	X		
2	¿El instrumento de recolección de información, se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre si?	X		
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	X		
5	¿El instrumento de recolección contribuya a la recopilación de información y análisis de datos?	X		
Total				

Sugerencias: La investigación cumple de manera coherente con la validez correspondiente.

Firma


Fiorella Cayula
DNE 10810621
Cod. 634136

FICHA DE REVALIDACION DE INSTRUMENTO
GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO:
TITULO Y GRADO

CALLA CALLA FELIX

Ph D() Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros(especifique).....

CENTRO DE TRABAJO:

UPEU

FECHA:

13/08/2025

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

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del Si o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información, responde a los objetivos del estudio?	X		
2	¿El instrumento de recolección de información, se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre si?	X		
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	X		
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?	X		
Total				

Sugerencias: La investigación cumple de manera coherente con la validez correspondiente.

Firma


Mg. Felix Calla C.
C.I.D. 48882

FICHA DE REVALIDACION DE INSTRUMENTO
GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO:

Huison Blanco Jorge

TITULO Y GRADO

Ph D() Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros(especifique).....

CENTRO DE TRABAJO:

CLINICA PRIVADA

FECHA:

13/08/2025

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Factores socioeconómicos y la adopción de la banca móvil para pagos en clientes de una clínica privada en Juliaca, Perú - 2024

Mediante la tabla de evaluacion de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del Si o No, Asimismo, le exhortamos en la corrección de ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información, responde a los objetivos del estudio?	X		
2	¿El instrumento de recolección de información, se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre si?	X		
4	¿El instrumento de recolección de informacion es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la informacion requerida?	X		
5	¿El instrumento de recoleccion contribui a la recopilacion de información y análisis de datos?	X		
Total				

Sugerencias: La investigación cumple de manera coherente con la validez correspondiente.

Firma


JES. JORGE HUISON BLANCO
MAT. N° 3228
COLEJO DE CONTADORES PUBLICOS DE PUNO