

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**Dinero Electrónico como un Instrumento para la
Inclusión Financiera en la empresa Emisora de Dinero
Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco, Lima
2018**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

**CAVERO POMA, CANDI ANDREINA
CRUZ MORENO GISELLA MARGOT**

ASESOR

MG. MILLAN BAZAN, Cesar Augusto

LINEA DE INVESTIGACIÓN

NORMAS ETICAS CONTABLES EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS

LIMA, PERU

Diciembre - 2020



Surco, 30 de Enero del 2019

Yo, ALBERTO JESUS CASTILLO COLLAZOS, identificado con DNI N° 09399151, en calidad de representante legal de la empresa EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO SAC RUC N° 20537140489 brindo a las Srtas. **CAVERO POMA CANDI ANDREINA** y **CRUZ MORENO GISELA MARGOT** Alumnas de la Carrera de Contabilidad y Finanzas de UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS las facilidades del caso para que puedan realizar encuestas y/o levantamiento de información que requieran para su tesis de investigación denominada **“Dinero electrónico como un Instrumento para la Inclusión Financiera en la Empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A.C”** 2018.

Atentamente,

ALBERTO JESÚS CASTILLO COLLAZOS
GERENTE GENERAL
EED TAJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

Dedicatoria

Recibir el título de Contadores representa lograr una de las metas más importantes en nuestras vidas; ante todo dedicamos este trabajo a Dios y a nuestros padres, quienes son las fuerzas y soportes de conseguir el logro de nuestros sueños mediante las metas que nos proyectamos en la vida para poder seguir adelante y ser mejores personas cada día.

Agradecimiento

Agradecemos ante todo a Dios por darnos el vigor y la osadía necesaria de poder concluir nuestro proyecto de tesis, a nuestros padres que nos inculcaron las primeras enseñanzas ayudándonos a seguir adelante en este largo camino para así poder culminar nuestros estudios.

También agradecemos a nuestros profesores de los cuales aprendimos mucho ya que nos brindaron lo mejor de sus conocimientos.

Resumen

La presente tesis titulada: “Dinero electrónico como un instrumento para la inclusión financiera” en la Empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas Prepago S.A. Surco, Lima 2018, es de diseño descriptivo-Correlacional, no experimental.

Aplicado a una población de 63 trabajadores, entre ellos están los jefes de áreas y personal administrativo donde se obtuvo una muestra probabilística de 31 personas, donde se realizó el trabajo de campo que consiste en las encuestas, para tomar la cantidad de personas encuestadas por áreas se utilizó la fórmula del factor de distribución.

Para el desarrollo de nuestra investigación siendo nuestras variables: (V1) dinero electrónico y (V2) inclusión financiera se realizó el análisis bibliográfico de documentaciones existentes y actualizadas tales como revistas, libros, tesis.

El análisis e interpretación de resultados de cada uno de las interrogantes fue desarrollado mediante un ordenador de Microsoft Office Excel y el programa estadístico SPSS V.23.00, mediante tablas y gráficos, aplicándose la hipótesis estadística del Chi cuadrado.

Finalmente concluimos con las conclusiones y recomendaciones presentadas de nuestra investigación de trabajo de tesis.

Palabra clave: dinero electrónico, inclusión financiera.

Abstract

This thesis entitled: "Electronic money as an instrument for financial inclusion" in the issuer of Electronic Money Tarjetas peruanas Prepago S.A. Surco, Lima 2019, is descriptive-correlational design, not experimental.

Applied to a population of 63 workers, among them are the heads of areas and administrative staff where a probabilistic sample of 31 people was got, where the field work consisting of the surveys was carried out, to take the number of people surveyed by areas the distribution factor formula was used.

For the development of our research being our variables: (V1) electronic money and (V2) financial inclusion, the bibliographic analysis of existing and updated documentation such as magazines, books, thesis was carried out.

The analysis and interpretation of the results of each of the questions was developed using a Microsoft Office Excel and the statistical program SPSS V.23.00, using tables and graphs, applying the statistical hypothesis of Chi square.

Finally, we conclude with the conclusions and recommendations presented in our thesis research.

Keywords: electronic money, financial inclusion.

Tabla de contenidos

Caratula	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Tabla de contenidos.....	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Introducción.....	1
Capítulo I: Problema de Investigación	2
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2. Planteamiento del problema.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos.	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.	5
1.3.2. Objetivos específicos.	5
1.4. Justificación e Importancia de la investigación	6
1.5. Limitaciones.....	7
Capítulo II: Marco Teórico.....	8
2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Internacionales.	8
2.1.2 Nacionales.	11
2.2. Bases Teóricas	15
2.2.1. Dinero Electrónico.	15
2.2.1.1 Definiciones.....	15
2.2.1.2 Objetivos.....	16
2.2.1.3 Funciones del dinero electrónico.....	17
2.2.1.4 Cómo funciona el dinero electrónico	17
2.2.1.5 Características del dinero electrónico.....	18
2.2.1.6 Ventajas y desventajas del dinero electrónico.....	19
2.2.1.7 La regulación del dinero electrónico en el Perú	21
2.2.2. Inclusión Financiera.	23

2.2.2.1 Definiciones.....	23
2.2.2.2. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF, 2015, p.41)....	24
2.2.2.3 La SBS y La Inclusión Financiera.....	26
2.2.2.4 BIM e Inclusión Financiera.....	28
2.2.2.5 Importancia.....	29
2.2.2.6 Objetivos.....	29
2.2.2.7 Ventajas.....	30
2.3. Definición de Términos Básicos.....	30
Capitulo III: Metodología.....	34
3.1. Enfoque de la Investigación.....	34
3.2. Variables.....	34
3.2.1. Operacionalización de variables.....	34
3.2.1.1 Definiciones conceptuales de las variables.....	34
3.3. Hipótesis.....	38
3.3.1. Hipótesis general.....	38
3.3.2. Hipótesis específicas.....	38
3.4. Tipo de Investigación.....	38
3.5. Diseño de Investigación.....	39
3.6. Población y Muestra.....	40
3.6.1. Población.....	40
3.6.2. Muestra.....	41
3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	42
3.7.1. Juicio de expertos:.....	43
3.7.2. Criterio de confiabilidad Cronbach:.....	44
Capitulo IV: Resultados.....	45
4.1. Análisis de los Resultados.....	45
4.2. Análisis Inferencial.....	69
4.3. Discusión.....	77
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias	
Apéndice	

Lista de tablas

Tabla 1: Coeficiente alfa de Cronbach	44
Tabla 2: Dinero Electrónico y Pago Virtual	45
Tabla 3: Pago Virtual y Compra y Venta	46
Tabla 4: Comercio en Línea y Dinero Electrónico.....	47
Tabla 5: Dinero Electrónico y Adquisición de Productos	48
Tabla 6: Innovación Financiera y Estudio de Análisis	49
Tabla 7: Entidades Bancarias y Análisis de Riesgo	50
Tabla 8: Innovación Financiera y Reducción de Costos	51
Tabla 9: Dinero Electrónico y Reducción de Costos	52
Tabla 10: Agentes Económicos e Inclusión Financiera.....	53
Tabla 11: Inclusión Financiera y Agentes Económicos	54
Tabla 12: Inclusión Financiera y Decisiones Comerciales.....	55
Tabla 13: Agentes Económicos y Dinero Electrónico.....	56
Tabla 14: Servicios Financieros y Dinero Electrónico	57
Tabla 15: Dinero Electrónico y Servicios Financieros.....	58
Tabla 16: inclusión Financiera y Estabilidad Económica	59
Tabla 17: Inclusión Financiera y Servicios Financieros	60
Tabla 18: inclusión Financiera y Estabilidad Económica	61
Tabla 19: Liquidez y Estabilidad Económica.....	62
Tabla 20: inclusión Financiera y Riesgos Económicos.....	63
Tabla 21: inclusión Financiera y Riesgos de Inversión.....	64
Tabla 22: Medio de Pago y Utilidad en Transferencia.....	65
Tabla 23: Medio de Pago y Dinero Electrónico	66
Tabla 24: Pagos con Tarjetas y Medio de Pago.....	67
Tabla 25: Seguridad y Privacidad de las tarjetas con Dinero Electrónico	68
Tabla 26: Dinero electrónico*Inclusión Financiera	69
Tabla 27: Pago Virtual*Servicios Financieros.....	71
Tabla 28: Innovación Financiera*Estabilidad Económica.....	73
Tabla 29: Pago Virtual*Inclusión Financiera.....	75
Tabla 30: Innovación Financiera*Inclusión Financiera	76

Lista de figuras

Figura 1: Pilares de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.....	24
Figura 2: Líneas de Acción de la ENIF	25
Figura 3: La SBS y la inclusión financiera	26
Figura 4: Dinero Electrónico y Pago Virtual.....	45
Figura 5: Pago Virtual y Compra y Venta	46
Figura 6: Comercio en Línea y Dinero Electrónico	47
Figura 7: Dinero Electrónico y Adquisición de Productos.....	48
Figura 8: Innovación Financiera y Estudio de Análisis	49
Figura 9: Entidades Bancarias y Análisis de Riesgo	50
Figura 10: Innovación Financiera y Reducción de Costos.....	51
Figura 11: Dinero Electrónico y Reducción de Costos	52
Figura 12: Agentes Económicos e Inclusión Financiera.....	53
Figura 13: Inclusión Financiera y Agentes Económicos.....	54
Figura 14: Inclusión Financiera y Decisiones Comerciales	55
Figura 15: Agentes Económicos y Dinero Electrónico.....	56
Figura 16: Servicios Financieros y Dinero Electrónico	57
Figura 17: Dinero Electrónico y Servicios Financieros	58
Figura 18: inclusión Financiera y Estabilidad Económica.....	59
Figura 19: Inclusión Financiera y Servicios Financieros.....	60
Figura 20: inclusión Financiera y Estabilidad Económica.....	61
Figura 21: Liquidez y Estabilidad Económica	62
Figura 22: inclusión Financiera y Riesgos Económicos	63
Figura 23: inclusión Financiera y Riesgos de Inversión	64
Figura 24: Medio de Pago y Utilidad en Transferencia	65
Figura 25: Medio de Pago y Dinero Electrónico	66
Figura 26: Pagos con Tarjetas y Medio de Pago	67
Figura 27: Seguridad y Privacidad de las tarjetas con Dinero Electrónico.....	68
Figura 28: Dinero electrónico*Inclusión Financiera.....	70
Figura 29: Pago Virtual*Servicios Financieros	72
Figura 30: Innovación Financiera*Estabilidad Económica	74
Figura 31: Pago Virtual*Inclusión Financiera	75
Figura 32: Innovación Financiera*Inclusión Financiera.....	76

Introducción

La presente indagación tiene como objetivo identificar y analizar las siguientes variables: Dinero Electrónico e Inclusión Financiera. En la Empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018, así como aclarar dudas sobre su uso y exponer los beneficios que tendrán el adquirente o usuario del dinero electrónico.

La misma que está ordenada de la siguiente manera:

Capítulo I: Contiene el problema de indagación de la tesis, las descripciones de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, así como también la justificación e importancia de la investigación y sus limitaciones.

Capítulo II: Abarca todo el marco teórico, los antecedentes de estudios como nacionales e internacional, las bases teóricas en que se sustenta la investigación de las dos variables de la investigación de tesis.

Capítulo III: Comprende el marco metodológico, el enfoque de la indagación, las hipótesis alternativa y nula, los tipos y diseños de la indagación, la determinación de la población y muestra, se plantearon las técnicas de procesos e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: en este capítulo se analizó los resultados de la tesis tanto en tablas y graficas mediante las herramientas aplicadas durante la investigación.

Capítulo V: la discusión de resultados obtenidos.

Capítulo VI: concluyendo con las conclusiones, recomendaciones pertinentes, las referencias obtenidas para la tesis y adjuntándose lo siguiente: la encuesta formulada por los alumnos, cuadro de matriz, cuadro de confiabilidad según SPSS 23, la validación con juicio de expertos y solicitud de autorización de la empresa.

Capítulo I: Problema de Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad, la mayoría en los países que están asumiendo el deber de establecer las políticas públicas de inclusión financiera siendo estas encaminadas por el acceso y uso de los servicios financieros de atributo de diferentes sectores de la población. De ahí proviene la significancia del dinero electrónico, esto permite crear una herramienta totalmente eficaz de la inclusión financiera accediendo una desmaterialización sobre el dinero físico, sometiendo de esta manera los obstáculos de distancia con las personas, logrando que las transferencias sean seguras y que permitan reducir los costos de transacción.

El dinero electrónico es un valor monetario que es almacenado mediante un soporte electrónico, es admitido como medio de pago por todas las entidades o personas diferentes del emisor, siendo transformable a dinero en efectivo de acuerdo al valor monetario del que disponga en este caso el titular a un valor nominal, no genera intereses moratorios o compensatorios, lo que se busca al hacer uso del dinero electrónico es tener mayor facilidad de las transacciones dinerarias a un menor costo sin la necesidad que intervenga un banco u otra entidad financiera, incluyéndose tales como: tarjetas prepago, tarjetas de crédito, monederos electrónicos y entre otros.

Siendo un medio de pago y giro el dinero electrónico está legalmente expresado en bits —binary digits—, pudiendo ser trasladado a distancia. Es una herramienta utilizada por el pago virtual que se guarda, moviliza y transfiere mediante una tarjeta inteligente empleándose para hacer pagos al contado de compra de bienes, servicios y valores sin utilizar dinero en efectivo, cheques de banco, tarjetas de crédito u otro tipo de medios aceptados.

La inclusión financiera nos da a conocer que es el acceso que tienen todas las personas y empresas mediante la dualidad de productos y servicios financieros siendo útiles y accesibles permitiendo satisfacer las necesidades como: pagos, transferencias, ahorro, seguros y crédito que son prestados responsablemente y sosteniblemente, facilitando la vida diaria ayudando a las familias y empresas de como puedan proyectarse así a futuro, como objetivo de largo plazo hasta los sucesos inesperados. Por cierto, La inclusión financiera viene siendo un tema de gran importancia en estos últimos años formado como una herramienta para el progreso de la pobreza y mejorando la calidad de vida de las personas.

La inclusión financiera es el acceso que tienen los agentes económicos (personas, familias, empresas) mediante una escala de productos y servicios financieros siendo aptos y prácticos que puedan lograr satisfacer sus necesidades como: transferencias, pagos, créditos, ahorros, seguros, etc. Siendo prudentes y de calidad; así como también bajo un marco de estabilidad financiera para el sistema y usuarios.

La empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A – Lima 2018.; una empresa moderna e innovadora en constante desarrollo, realiza lo que es la conversión del dinero físico en dinero virtual para realizar operaciones financieras. Es considerado como empresa especializada en la Administración y Comercialización de Programas de Tarjetas Prepago de marca Visa y MasterCard.

La empresa se encuentra ubicada en Av. Manuel Olgúin N° 335 OF. 1002 – Santiago de Surco – Lima.

La empresa tiene como misión brindar a clientes personas y empresas, mayor seguridad y vigor operativo de ahorro logístico, siendo de uso fácil y seguro que los cheques o el dinero en efectivo. Y respaldado por el apoyo de los mejores profesionales y una excelente plataforma tecnológica.

La visión de la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A – Lima 2018.; es ser líder y rentable en toda América Latina brindando servicios de dinero electrónico mediante tarjetas prepago. Destacándonos por una atención especializada y segura que genere en el cliente confianza y continuidad, diferenciándonos con la competencia por brindar un producto y servicio de calidad razonable, dando capacitación continua a nuestro personal para el óptimo y su desarrollo de sus actividades.

La empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A – Lima 2018.; actualmente está conformada por 5 directores, 03 gerentes, adicionalmente se cuenta con el apoyo de 49 colaboradores en diferentes áreas de trabajo.

En el Perú, las poblaciones rurales y de bajos ingresos que no se encuentran aún atendidas por parte del sistema financiero son trasladadas a centros urbanos para poder recién realizar sus correctas compras, ventas y pagos, incidiendo de esa manera un elevado costo de transacción. Por ello empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A – Lima 2018.; busca el uso de una herramienta que permita proyectar a futuro con mayor claridad, haciendo un breve planteamiento de la problemática, se puede observar que a pesar de las mejoras mediante la inclusión financiera en los últimos años de barreras está afrontando como es la falta de juicio del producto-difusión inadecuada, falta de coordinación y colaboración entre entidades responsable, resistencia de competidores.

1.2 . Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera el dinero electrónico optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

¿De qué manera el pago virtual influye en los servicios financieros que brinda la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018?

¿De qué manera la innovación financiera determina la estabilidad financiera de los clientes en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Identificar y analizar la manera en que el dinero electrónico optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018, así como aclarar dudas sobre su uso y exponer los beneficios que tendrán el adquiriente o usuario del dinero electrónico.

1.3.2. Objetivos específicos.

Conocer la manera en que el pago virtual influye en los servicios financieros que brinda la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

Establecer la manera en que la innovación financiera determina la estabilidad financiera de los clientes en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

1.4. Justificación e Importancia de la investigación

La elección del presente trabajo de tesis, denominado: Dinero Electrónico como un Instrumento para la Inclusión Financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruana S.A – Lima 2018.; basado en los siguientes aspectos:

El cambio que es constituido por sí mismo dinero electrónico moderno e innovador como un medio de pago, siendo una de las primeras razones que justifica nuestra elección de trabajo de tesis como investigación; y surge debido a que en la actualidad el dinero electrónico es un producto financiero transformador y renovador, el cual ayuda nuevos avances tecnológicas siendo esto cada vez más novedosas, además brindan grandes ventajas a los usuarios con su propagado uso en cantidad, viene influenciando no solo en sectores esperados, tanto en lo económico y monetario, tanto que sus efectos se han distinguido, como por ejemplo, en el ámbito jurídico y social, renovando incluso hábitos financieros y alfabetizando a la población en este tema.

Sin embargo, hay gran sector de personas naturales y jurídicas que aún desconocen y desconfían sobre el uso del dinero electrónico, más aún les es difícil aceptar ya no tener el dinero físico (costumbre) y reemplazarlo por tarjetas prepago. Motivo por el cual la empresa EEDE tarjetas peruanas prepago podrá ofrecer servicios financieros llegando a bancarizar, con la finalidad de obtener mayor cantidad de cartera de clientes y poder cumplir con las expectativas de la gerencia que son alcanzar un incremento de productividad.

Según las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Banca y Seguros, estas políticas monetarias que están dentro de sus capítulos vinculadas con el dinero electrónico, siendo un sistema con muchas ventajas de uso, sin embargo, trae consigo varias dudas que inclusive algunos expertos han presentado como problemas que conllevaría implementar este sistema.

El Banco Central de Reserva del Perú, mediante la Ley N° 29985, nos indica que la Ley que regula las características básicas de dinero electrónico siendo un instrumento para la inclusión financiera, nos hace presente que, la finalidad de esta Ley es: regular la emisión de dinero electrónico, establecer las empresas autorizadas a difundirlo, determinar el marco regulatorio así como también la supervisión de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico, de otra forma la difusión de dinero electrónico incluyendo las operaciones de emisión propiamente explicada de dinero electrónico tal es, la reconversión a efectivo, transferencias, pagos y compras de forma segura, cualquier tipo de circulación u operación relacionada con el valor monetario del que disponga el titular y siendo necesaria para las mismas.

El dinero electrónico es importante como un medio para lograr la inclusión financiera porque permite la afiliación de las personas, sobre todo las de menores recursos, a beneficios que pueden otorgar las entidades financieras, donde no es necesario contar con dinero en efectivo ni la presencia física de las personas ni sucursales para poder ejecutar pagos u operaciones sin tener cuenta en un banco.

1.5. Limitaciones

En el desarrollo del presente proyecto de investigación no tendremos ninguna limitación, ni dificultad alguna, porque se cuenta con la información bibliográfica más adecuada y del mismo modo tendremos posibilidad de entrevistarnos con los especialistas del tema.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

Zuñiga, (2015). Realizó un trabajo de investigación titulado *El Dinero Electrónico y su Incidencia en la Economía Ecuatoriana periodo 2014-2015*, tesis pregrado, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, cuyo objetivo fue: Analizar la incidencia del Dinero Electrónico en la Economía Ecuatoriana. La metodología en esta investigación de tesis, es en base a la profundidad del estudio, de forma descriptiva, explicativa y experimental. En su investigación llegó a la conclusión que las transferencias se pueden realizar desde la comodidad de su vivienda con tan solo un celular o monedero electrónico a muy bajo costo.

Se concuerda con el autor que el sistema es gran ayuda de medio de pago, necesitándose que se amplíe mucho más la publicación del uso, para poder captar más usuarios, sobre todo la población más joven ya que será la más utilizada con el sistema ya que son ellos que están al avance de la tecnología.

Celi, y Vines, (2017). realizaron un trabajo de investigación titulado *Análisis de la implementación del dinero electrónico como herramienta de inclusión financiera en la parroquia Rocafuerte, ciudad de Guayaquil, 2016*, tesis pregrado, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, cuyo objetivo fue: Determinar la ejecución del dinero electrónico en la parroquia Rocafuerte como una herramienta de inclusión financiera. La metodología es de carácter no experimental. Con una población de 301 locales de todo tipo, manteniendo los detalles clásicos de su construcción original. En su investigación llegó a la conclusión de desarrollo de un plan de capacitaciones para que los comerciantes puedan usar el dinero electrónico como una herramienta de inclusión en el sistema financiero local.

Se concuerda con el autor que se logró establecer que el dinero electrónico actúa como un canal de inclusión financiera para una economía virtual a la que se están orientando las empresas.

Rodríguez, (2017). Realizó un trabajo de investigación titulado *Dinero Electrónico y su impacto económico en las empresas comerciales de Ambato*, tesis pregrado, en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador, cuyo objetivo fue: Establecer los beneficios económicos en el manejo del Sistema de Dinero Electrónico en las empresas comerciales del Cantón Ambato. La metodología del plan de indagación es guiada por un enfoque Cualitativo ya que se integran datos tanto numéricos y sin medición numérica describiendo los servicios, incentivos, ventajas y desventajas. Con una población de 1742 entidades que activaron una cuenta de dinero electrónico en el cantón Ambato provincia de Tungurahua. En su investigación llegó a la conclusión que concede la optimización del tiempo y los recursos en las transferencias comerciales.

Se concuerda con el autor que es beneficioso para el país como para los usuarios ya que permite la seguridad del dinero así como también nos permite realizar cualquier tipo de transacciones rápidas ya que con los años esto sustituirá al dinero físico.

Figuroa, y Vivar, (2013). Realizaron un trabajo de investigación titulado *Impacto de la Inclusión Financiera como Política en el Perfil de micro emprendedor en el periodo 2009-2011*, tesis pregrado, en la Universidad Austral de Chile, cuyo objetivo fue: Establecer la similitud de la inclusión financiera mediante el perfil de los micros emprendedores, unificando las variables que cambiaron entre los periodos de estudios. La metodología para esta indagación es de carácter mixta-no experimental ya que su entorno radica en el estudio y descripción de datos tanto cuantitativos como cualitativos. La población de este estudio está formada por empresarios formales que despliegan actividad productiva, comercial o de

servicio. En su investigación llego a la conclusión que se encontró la prueba suficiente para concluir que en 3 de estas 6 variables (actividad económica, escolaridad y endeudamiento), existen diferentes significados entre ambos perfiles.

Se concuerda con el autor que se busca investigar en el impacto directo que el tipo de financiamiento ha causado en las variables de caracterizaciones lo que vendría hacer el perfil de micro emprendedor lo que identifica posibles correlaciones entre las variables.

Mayor, (2014). Realizó un trabajo de investigación titulado *Implementación de la Inclusión Financiera y la Bancarización en el Contexto Socio-Jurídico Colombiano*, tesis pregrado, de la Universidad de San Buenaventura Cali, Colombia, cuyo objetivo fue: investigar la ejecución de la Inclusión Financiera y Bancarización en el entorno socio-jurídico colombiano entre los años 2011 y 2014. La metodología de esta indagación es de tipo deductivo. En su investigación llego a la conclusión se califica adecuado traer a colación las lucidas y notables creaciones de un referente del pensamiento sociopolítico simultaneo como lo es John Rawls (1921-2002).

Se concuerda con el autor que se debe mostrar el interés del Gobierno Nacional por el acceso a estos servicios financieros de las poblaciones no bancarizadas, puesto que desde dicha visión se logra inducir la promoción y el desarrollo del instrumento de microcrédito como uno de los pilares esenciales de la política económica.

Gómez, A. (2012). Realizó un trabajo de investigación titulado *El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*, tesis pregrado, de la Universidad de Costa Rica, cuyo objetivo fue: Determinar la regulación nacional concordada mediante el dinero electrónico para así poder establecer el tratamiento actual del tema en el país. La metodología es de carácter cualitativo, descriptivo y documental. En su

investigación llego a la conclusión de determinar el gran avance de logro en las transacciones interbancarias, al avenirse fusionadas en la actualidad las redes de transferencias bancarias electrónicas de fondos con redes de pago con tarjetas.

Se concuerda con el autor que es de gran ayuda tanto como de ahorro de tiempo y dinero permitiendo realizar diversos trámites mediante el dinero convencional, esto favorece al mismo tiempo al medio ambiente al reducir el papeleo y la contaminación creada por la formación de billetes y monedas físicos.

2.1.2 Nacionales.

Seclen, y Torres, (2018). realizaron un trabajo de investigación titulado *Implementación del sistema dinero electrónico y su impacto financiero en la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo 2017*, tesis pregrado, en la Universidad Señor de Sipan Lima Perú, cuyo objetivo fue: Determinar la situación actual de la implementación del dinero electrónico en la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo - 2017. La metodología considero que es un diseño de investigación no experimental. La población está conformada por 359 trabajadores, 29 prestadores de servicios de la empresa. En su investigación llego a la conclusión que EDPYME Alternativa S.A. se verá impactada financieramente no sólo porque obtendrá beneficios económicos, sino porque contribuye a la inclusión financiera y por ende al crecimiento de colocaciones de créditos.

Se concuerda con el autor que ante la falta de conocimiento sobre el sistema del dinero electrónico se diseñara un plan de inducción y capacitación para reforzar el entendimiento.

Zamalloa, (2017). Realizó un trabajo de investigación titulado *Inclusión Financiera en el Perú: Desarrollo bajo una Perspectiva Multidimensional*, tesis posgrado, de la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo fue: ayudar con la información de la inclusión financiera siendo fenómeno económico, así como establecer los factores precisos e incluyentes de esta estrategia. En su investigación llegó a la conclusión que los individuos que están en el sistema financiero formal extiendan a poseer peculiaridades correctas de una mayor actividad económica.

Se concuerda con el autor que es más práctico para los agentes tener mayor información clara y precisa para que puedan considerar la innovación financiera como una oportunidad y no como una inseguridad.

Alvarado, y Meza, (2017). Realizaron un trabajo de investigación titulado *Puede el Dinero Electrónico Facilitar el Otorgamiento de Microcréditos? Análisis del caso del Parque Industrial de Villa el Salvador – sector calzado*, tesis posgrado, en la Universidad Esan Lima Perú, cuyo objetivo fue: Estudiar si el dinero electrónico es un medio de pago que puede ser admitido por los microempresarios del rubro de calzado del Parque Industrial de Villa El Salvador. Siendo de una metodología cualitativa. La población está conformada por los microempresarios como: proveedores, productores y vendedores. En su investigación llego a la conclusión el dinero electrónico es de gran ayuda para poder reducir los costos de transacción en los microcréditos.

Se concuerda con el autor que, mediante el uso del dinero electrónico, se podría realizar transferencias inmediatas, sin tener ningún riesgo de desplazarse en el aspecto de seguridad.

Grassa, (2018). Realizó un trabajo de investigación titulado *Análisis del dinero electrónico como medio de pago alternativo e instrumento para la inclusión financiera*, tesis pregrado, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima Perú, cuyo objetivo fue: Demostrar si el dinero electrónico influye en el proceso de la inclusión financiera en el Perú. El presente trabajo de indagación es de tipo cualitativo. La población de estudio estará constituida por las 103 referencias bibliográficas relacionadas páginas web, tesis, informes y otros. En su investigación llegó a la conclusión que se ha demostrado que el dinero electrónico influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú.

Se concuerda con el autor que la innovación promueve la inclusión financiera en el Perú teniendo la confianza con las entidades financieras para que así sirva el dinero electrónico como un medio de transacciones con beneficios de gran seguridad.

Farje, y Flores, (2017). realizaron un trabajo de investigación titulado *Investigación de la Viabilidad del uso de Billetera móvil como medio para realizar transacciones con Dinero Electrónico en San Juan de Lurigancho*, tesis pregrado, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Lima Perú, cuyo objetivo fue: estudiar la disposición a usar dinero electrónico a través de una billetera móvil en las personas que viven en San Juan de Lurigancho, encontrándose en el rango de edad de 18 a 45 años y pertenezcan a un NSE C y D. la metodología de este estudio aborda 2 tipos de investigación exploratoria y descriptiva. La población se consideró tanto hombres como mujeres entre los 18 y 45 años de nivel socioeconómico CD del distrito de San Juan de Lurigancho de Lima Metropolitana. En su investigación llegó a la conclusión la disposición de uso de una billetera móvil está relacionada con el conocimiento bancario y la importancia de ahorro de tiempo, a mayor conocimiento e importancia mayor probabilidad de uso.

Se concuerda con el autor que muy bueno ya que los habitantes de ese distrito estarían dispuestos a utilizar la billetera móvil para realizar transacciones con dinero electrónico.

Arrascue, y Villegas, (2014). Realizaron un trabajo de investigación titulado *Propuesta de Modelo de Banca Comunal para la Inclusión Financiera y el Desarrollo de Comunidades Rurales*, tesis pregrado, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo Lima Perú, cuyos objetivos fueron: la sustentación en la necesidad de desarrollo que tiene las asociaciones rurales. La metodología es de tipo descriptivo con enfoque cualitativo. Se situó a la población con mayores roles de pobreza en el Perú para la indagación se tomó como referencia al departamento de Cajamarca particularmente a su distrito de Cujillo con un nivel de pobreza del 40.09% con una población de 2998 habitantes. En su investigación llegaron a la conclusión que los perfiles deben tener los socios del BC, el cual se propone dentro del modelo y permitirá darnos cuenta que comunidades están aptas para la ejecución de esta propuesta.

Se concuerda con el autor que fue buena la técnica de los BC que analizaron durante la indagación permitió desarrollar un modelo de banca comunal en función a las entidades rurales.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Dinero Electrónico.

2.2.1.1 Definiciones.

Banco Central de Reserva del Perú (BCR, 2013), se refiere lo siguiente:

Es el valor pre-pagado, por lo que el riesgo de los fondos disponibles del consumidor (que sirve para realizar pagos), se encuentra depositado en dispositivos electrónicos así como los monederos electrónicos (tarjetas de crédito y tarjetas pre-pago), teléfonos celulares y computadoras. Asimismo, se emplea como medio de pago en diferentes operaciones de acuerdo a la liquidez del usuario, con diferentes entidades distintas al emisor de dinero electrónico. (p.2)

Borja. (2012) define que el dinero electrónico:

Es cualquier medio de pago que funciona mediante una tecnología digital. De tal forma el concepto engloba en: tarjetas prepago, tarjetas de crédito, cartas de crédito electrónicas, títulos-valores electrónicos (letras de cambio y cheques), tarjetas virtuales, monederas electrónicas y cualquier tipo de forma de pago por medios digitales. Además, también resalta que el dinero electrónico es una forma de pago legalmente expresado en bits, que puede ser transferido a distancia. Siendo un instrumento de pago virtual que se moviliza, almacena, y transfiere mediante tarjetas inteligentes para el uso cancelatorio al contado por la compra de bienes y servicios sin necesidad de emplear monedas, billetes, cheques de banco, u otros medios similares. (pp.2-3)

Óscar, (2016) afirma que el dinero electrónico:

Es un medio mediante el cual se podrá realizar operaciones financieras, llegando a nuevos segmentos, es decir a las personas que no están bancarizadas asimismo estas transacciones puede realizarse usando un celular común sin necesidad de que sea moderno de esta forma ayuda a la seguridad para que las personas no lleven tanto dinero. (p.51)

Valencia, (2015) define que el dinero electrónico:

Es el conjunto de operaciones, elementos y normativas, que proporcionan los flujos, almacenamiento y transacciones de dinero a tiempo real, entre los diferentes agentes económicos registrados al sistema, mediante el uso de dispositivos electrónicos como son: los celulares, las tarjetas inteligentes entre otros que se integren por la continuidad del avance tecnológico. (p.5)

2.2.1.2 Objetivos.

Correa, (2016), determinó que el objetivo del dinero electrónico.

Es ampliar la circulación del dinero como medio de conexión social. El dinero electrónico se genera de acuerdo a la moneda de mayor circulación en el país de origen y sustituye el medio de pago como efectivo, tarjetas, cheques o transferencias bancarias.

-El dinero electrónico, desde el celular es prepago.

-El uso de dinero electrónico no es obligatorio.

-El dinero electrónico no ablanda la dolarización, más bien la refuerza y es más seguro.

Chamba, (2014). Precisó que el objetivo:

Es realizar, administrar y gestionar por parte del Banco Central de Ecuador un nuevo sistema de dinero electrónico, logrando optimizar la inclusión de las divisiones marginales del país y los servicios financieros, con su constante resultado de efectivo en la inclusión social y económica logrando la disminución de la pobreza.

2.2.1.3 Funciones del dinero electrónico.

Cairo (2014, 181) menciona que el dinero desempeña las siguientes funciones:

(a) Como depósito de valor es utilizado para guardar poder adquisitivo y tener la capacidad de compra a lo largo del tiempo, (b) Usar el dinero como unidad de cuenta ayuda a disminuir los costos de transacciones fijando precios, (c) Su utilización como medio de cambio promueve la eficiencia económica y tiene la finalidad de ser intercambiado por otra cosa.

2.2.1.4 Cómo funciona el dinero electrónico

Para iniciar el uso del dinero electrónico el consumidor debe afiliarse a una entidad bancaria o empresa autorizada. En esa entidad el usuario puede hacer el canje de su dinero físico por dinero electrónico. Una vez pagado el monto solicitado esta entidad lo almacenará en una tarjeta con una cuenta respectiva mediante la cual el usuario podrá realizar pagos de servicios como: luz, agua, teléfonos e inclusive enviar remesas a sus familiares sin tener que asumir costos altos por el servicio especial o delegar el riesgo de poder mandar el dinero por encomienda todo esto en cualquier sitio y utilizando únicamente con su teléfono celular además conforme se difunda más su uso se extenderán más posibilidades.

Estas adquisiciones y retiros los puede realizar el usuario teniendo como tope el crédito disponible en plástico o cuenta de dinero electrónico y, una vez agotado el límite de saldo disponible el usuario deberá recargarlo.

Por parte de los establecimientos físicos o virtuales, éstos liquidarán los importes con las entidades financieras ayudándolos por medio de una institución financiera especializada.

Está claro que el uso del dinero electrónico es igual al funcionamiento de las tarjetas de débito y crédito. Escudero, (2015, diario gestión)

2.2.1.5 Características del dinero electrónico.

Ley (29985) Artículo 2. Del dinero electrónico estas son algunas de sus características:

- Siendo almacenado dentro de un soporte electrónico.
- Aceptado como medio de pago por las entidades o personas precisas de emisor también tiene como efecto cancelatorio.
- Siendo presentado por un valor igual a los fondos recibidos.
- Se transforma a dinero en efectivo según cual sea el valor monetario según pueda disponer el titular así sea a un valor nominal.
- No es constituido mediante depósitos tampoco genera intereses. (p.1)

Bravo, (2013) Comenta las características del dinero electrónico.

- Convertir dinero físico a dinero electrónico, tal sea el tipo de moneda que corresponda esto es almacenado en un soporte electrónico.
- Concede pagos de destino y origen de fondos se registra dentro de una cuenta de dinero electrónico por medio de una relación de bienes, servicios y obligaciones siendo: (a) Persona a persona, (b) Persona a negocio, (c) Negocio a persona, (d) Persona a gobierno, (e) Gobierno a persona.
- Estos soportes tecnológicos pueden ser: (a) Tarjetas prepago, (b) Teléfonos móviles, (c) Cualquier otro dispositivo electrónico.

Se considera cuentas de dinero electrónico facilitadas aquellas que:

- Es accesible por todas las personas naturales, nacionales y extranjeras.
- Por cada transacción hay un límite de S/. 1 000.
- Los saldos fijos de cuenta del mismo titular no puede ser superior a S/. 2 000 en todo tiempo.
- Estas conversiones a dinero electrónico acumulado del mismo titular en un mismo mes no puede ser mayor a S/.2 000.
- Todas las transacciones acumuladas (conversión, pagos, renovación a efectivo, transferencia, etc.) siendo de un mismo titular no podrá exceder de S/. 4 000.
- Estas cuentas con dinero electrónico podrán ser abiertas y empleadas solo en moneda nacional dentro del territorio.

Estas son las diferentes características de la ley de dinero electrónico, esencialmente es una modalidad de transacciones, para ser dirigidos, mediante normas, límites de cuentas y diferentes parámetros que deben tener conocimiento los usuarios y tener mayor consideración sobre esto. (p. 49)

2.2.1.6 Ventajas y desventajas del dinero electrónico.

Roldan, (2019) menciona las siguientes ventajas y desventajas de dinero electrónico:

Ventajas

- Es que no constituye depósitos ni genera intereses, el dinero electrónico es un valor económico almacenado en una computadora, en un chip de algún celular o en una tarjeta.
- El dinero electrónico siendo una gran oportunidad para el avance de la inclusión financiera en el Perú esta nueva utilidad tomado en conjunto con los depósitos son una base extensa de desarrollo de servicios financieros móviles, la finalidad de esto es que mediante el uso de la tecnología nos ayude a resolver algunas barreras de accesos de servicios financieros de las personas no bancarizadas promoviendo el uso del medio de pago.

-Disminuye el costo y riesgo vinculado a transportar y/o almacenar grandes cuantías de dinero.

Desventajas

-La pérdida de privacidad ante la administración la banca y la familia puede impulsar de vuelta al primitivo trueque para seguir manteniendo actividades ilícitas.

-Evasión de impuestos. Dada el escaso control, las transacciones con dinero electrónico pueden eludir impuestos con la constante caída en los ingresos del Estado.

-Surgirán diversas formas de delitos electrónicos que probablemente sean más dificultosos.

-Las diligencias de lavado de activo, estafa y financiamiento ilícito tienen mayor probabilidad de pasar desapercibidas.

-Errores y fallos informáticos alcanzan tener graves consecuencias.

Mendoza, (2017) Entre las ventajas y desventajas de uso de dispositivos electrónicos, electromecánico, las tarjetas inteligentes, los móviles y otros que se asocian al resultado de este avance tecnológico, encontramos lo siguiente:

Ventajas.

-Es una forma de transacciones voluntarias.

-Es más eficaz, no se malogra y sobre todo permite pagar a un precio justo.

-Permite poder realizar pagos por medio de teléfonos celulares y tarjetas prepagados.

-No se necesitará de una cuenta bancaria financiera para realizar transacciones.

-Facilidad de poder retirar el dinero en efectivo en cualquier momento.

-Es utilizado para hacer pagos de cualquier tipo de servicios públicos.

-Es mucho más seguro que tener dinero en efectivo (billetes y monedas) para hacer transacciones.

-Dominio sobre las operaciones y gastos realizados.

Desventajas:

- El pago de comisión será mínima si es que hubiese.
- El problema de ausencia de energía o cualquier otro fallo en el sistema podría afectar el acceso a los fondos.
- Todavía no se encuentra aceptado como uso de pago por todas las personas.
- La adaptación y aceptación como medio de pago puede demorar un tiempo.

2.2.1.7 La regulación del dinero electrónico en el Perú.

En el Perú, el dinero electrónico se encuentra reglamentado mediante la Ley N° 29985, esta Ley está regulada por características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera, fue publicada el 17 de enero del año 2013.

Esta norma nos dice que el dinero electrónico es el valor monetario sumamente personalizado por un crédito exigible por su emisor (Ley 29985 del artículo 2); haciendo mención de las siguientes características: (a) Es aceptado como un medio de pago teniendo a la vez un efecto cancelatorio, (b) Es almacenado en un soporte electrónico, (c) Emitido por un fondo ya sea similar a los fondos recibidos, (d) Es convertible a dinero físico, (e) No instituye depósito y tampoco genera intereses.

La enunciación complementada nos indica mediante el Decreto Supremo N° 090-2013-EF, mediante norma de Ley N° 29985, esta Ley regulariza las diferentes características sumamente básicas del dinero electrónico como un instrumento de la inclusión financiera, publicado el 14 de mayo del año 2013, mediante el Artículo 1° determina que el dinero electrónico será siempre un valor monetario que está dentro de un soporte electrónico, creado para diferentes usos generales y no solo para usos específicos como: tarjetas de compra, tarjetas de socio, de telefonía, de transporte público, vales de servicios, vales de alimentos u otros similares.

La Ley indica que la emisión de dinero electrónico es transformable de dinero físico a dinero electrónico por un mismo importe recibido almacenándose dentro de un soporte electrónico (Decreto Supremo N° 090-2013-EF; Artículo 2) indica que es de manera fundamental y propia del emisor de dinero electrónico autorizado. Determinándose que la cuenta de dinero electrónico obligatoriamente debe asociarse a un titular siendo debidamente identificados.

Actualmente, la Resolución de la SBS N° 6283-2013, este reglamento de operaciones de dinero electrónico, publicado el 21 de octubre del 2013, establecieron disposiciones aplicables a las empresas emisoras de dinero electrónico regulándose con mayor detalle las operaciones que se realizan, precisándose las siguientes: (a) Pagos, (b) Reconversión (c) Conversión, (d) Transferencias y otras operaciones autorizadas por la SBS.

De igual manera, esta regla determina que todas las operaciones con dinero electrónico se realizan mediante teléfonos móviles, tarjetas prepago entre otros equipos electrónicos similares y que cumplen los fines.

Otra apariencia que nos brinda la Resolución de la SBS con N° 6283-2013 señala todas las coexistencias de dos tipos de cuentas de dinero electrónico: las simplificadas y las generales.

En las cuentas simplificadas se instruyen a todas las personas naturales y tienen las siguientes estipulaciones: (a) Deberán ser abiertas por las personas naturales que sean residentes , (b) todas las transacciones tienen un límite de mil soles, (c) El saldo fijado de una cuenta de dinero electrónico de los titulares no podrán superar los dos mil soles, (d) La transformación del dinero electrónico siendo acumuladas en un mes no deben superar los dos mil soles, (e) Todas las transacciones realizadas en el mismo mes del mismo titular no deberán exceder los cuatro mil soles, (f) Estas cuentas solo podrán ser abiertas en el territorio nacional y ser utilizados en moneda nacional.

Las cuentas con dinero electrónico que no están cumpliendo con los requisitos señalados anteriormente serán consideradas como una cuenta de dinero electrónico general, por ello no encontrándose a los límites de las cuentas simplificadas.

Además, otra discrepancia importante que entre ambas cuentas se encuentra el hecho que las cuentas simplificadas están en el régimen simplificado con el conocimiento de clientes relacionados a la gestión de los riesgos como el lavado de activos y financiamiento de terrorismo: en cambio con las cuentas generales son acatados por el régimen general de digna diligencia en el conocimiento del cliente.

Por consiguiente, la Resolución de la SBS N° 6283-2013 determina que los emisores del dinero electrónico deberían crear fideicomisos por el cien por ciento del dinero electrónico emitido para que pueda constituir el patrimonio en transferencias siendo el único fin de respaldar a los tenedores de cuentas de dinero electrónico.

2.2.2. Inclusión Financiera.

2.2.2.1 Definiciones.

Ramírez, (2015) conceptualiza la inclusión financiera de la siguiente manera:

“Es el acceso y uso de servicios financieros eficiente por parte de todos los sectores de la población. Facilitando el ingreso de servicios financieros razonables y seguros, contribuyendo para poder reducir la pobreza, logrando un crecimiento económico y estabilidad financiera”. (p.12)

Izu, (2013) describe la inclusión financiera de la siguiente manera:

“Es el uso que se da mediante los servicios financieros a todos los segmentos de la población, abarca un amplio vínculo de herramientas y metas que contienen los sistemas de pagos, tales son: el dinero electrónico, los depósitos, los créditos, los seguros, las pensiones, entre otros”. (p.38)

Asbanc (2018) La inclusión financiera también puede definirse como:

“Es el acceso que tienen todos los agentes económicos (empresas, personas y familias) a una cierta escala de productos y servicios financieros que puedan cumplir sus necesidades, tales son: transferencias, crédito, ahorro, pagos, seguros, etc. Formales y de calidad”.

2.2.2.2. *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF, 2015, p41).*

Es una herramienta de política del Estado, encaminado a impulsar en la inclusión financiera de acuerdo a la realización de acciones organizadas que conllevan a favorecer el desarrollo económico dispersado e inclusivo, mediante las participaciones del sector público y privado, en el marco de la preservación de esta estabilidad financiera. Organizado bajo los pilares de Acceso, Uso y Calidad así como también se menciona las siete líneas de acción que son: Ahorro, Pagos, Financiamiento, Protección al Consumidor, Seguros, Educación Financiera y Grupos Vulnerables.

2.2.2.2.1 *Pilares de la ENIF.*

La CMIF (2015) determina los tres pilares fundamentales según se muestra en la figura nro. 1, los que sumados dan como resultado la inclusión financiera:



Figura 1: Pilares de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera: “Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera” (2015). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

-Incrementar el **acceso** de difusión de la cobertura territorial de los servicios financieros alegando al objetivo de poder lograr con mayor acceso de la población a los servicios financieros, impulsando tener gran mayor de inclusión financiera en el país. En la actualidad

estos canales de distribución de servicios financieros se encuentran concentrados en zonas urbanas pero son limitados.

-Aumentar un mayor **uso** de servicios, a través de la mejora de productos actuales o creando nuevos que se adapten a las necesidades del sector, así como el estudio de los canales de distribución (productos o servicios acordes a las necesidades y características de la demanda).

-Fomentar la **calidad** de la ENIF; permite la orientación de poder crear dispositivos que ayuden las condiciones de productos y servicios puedan adaptarse a las necesidades de los clientes, mediante el desarrollo de los servicios financieros considere estas necesidades. De tal modo, es un objetivo elemental para la ENIF impulsando el crecimiento de confianza por parte de la población y en las empresas de servicios financieros formales.

2.2.2.2.2 Líneas de Acción.

Estas líneas de acción tienen una orientación temática, facilitando la organización y ejecución de las estrategias mediante diversos personajes determinados para cada uno de las áreas que están determinadas.

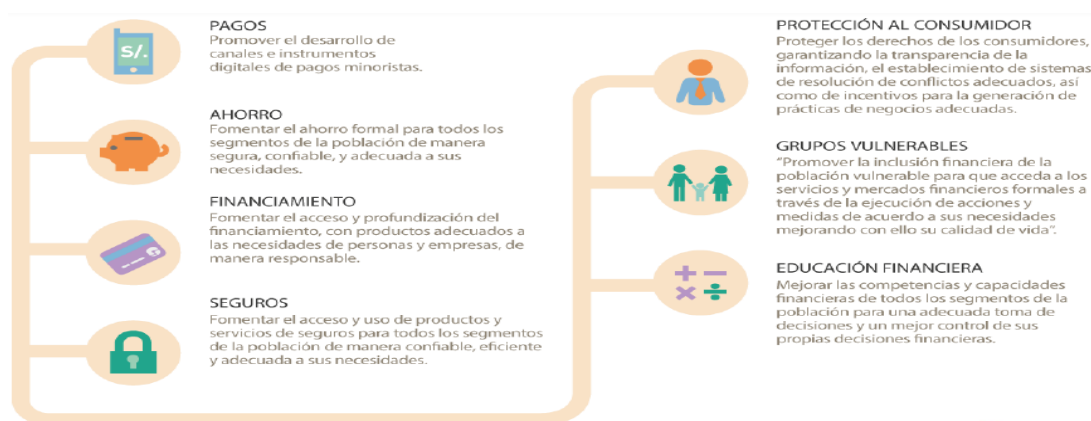


Figura 2: Líneas de Acción de la ENIF. Tomado de Fuente: "Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera" (2015). <https://es.scribd.com/document/330547257/ENIF-MODELO-PPT-OGC-2>

2.2.2.3 La SBS y La Inclusión Financiera

En los últimos periodos la SBS ha cumplido un rol decisivo promoviendo desarrollo del sistema financiero peruano, esto viene desempeñando un rol central en las políticas orientadas a la inclusión financiera. Establecido en el marco regulatorio vigente, con sus principios de regulación y supervisión prudencial, la SBS realiza normas y acciones dirigidas a fortalecer la ENIF y en general la inclusión financiera. En gran dimensión, las acciones de la SBS relacionada con la inclusión financiera vienen de periodos atrás, tal como se plasma en la figura 3.



Figura 3: La SBS y la inclusión financiera. Tomado de Fuente: “1997 -2017”. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43157/S1701089_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

En el marco de la ordenación e inspección de gestión del mercado, la SBS ha determinado como los pilares primordiales: Una correcta gestión de reclamos, la claridad de información y prácticas de negocios. Mediante esta forma se incluye una continua exploración de un trabajo

justo y oportuno hacia los usuarios; con un diseño apropiado de productos dirigidos a satisfacer las necesidades de grupos netamente identificadas; una gran mejora de calidad en orientación y atención al público conforme con las situaciones de los usuarios que la solicitan; la adecuada gestión de reclamos en mayor tiempo como en calidad de respuesta; el cumplimiento de condiciones acordadas que vayan conforme a los intereses generados por la empresa tanto en funcionamiento como en tipo de servicio.

A través de la inspección de conducta de mercado se ha conseguido realizar medidas que facultan un alto acceso de información y calidad de los servicios financieros por parte de los usuarios para así tomar decisiones informadas, siendo pertinente mencionar lo siguiente: (a) se uniformizaron los nombres de servicios de todas las entidades financieras en los productos de mayor consumo extendiéndose los tipos de servicios que no pueden ser cobrados; (b) se solicitó que los cajeros automáticos expongan las comisiones que perciben por las operaciones realizadas; (c) se determinó el orden del uso de los pagos que hacen los clientes mediante las tarjetas de crédito, empezando por los consumos con mayores tasas de intereses; (d) se efectuaron mejorías en la seguridad (e) la información debidamente brindada en los estados de cuenta; (f) se instruyeron responsabilidades de las entidades financieras en cuanto al consumo no registrado (por clonación) en tarjetas de crédito; (g) se determinó una formula única para todas las entidades de cálculo del pago mínimo en tarjetas de crédito; (h) se instruyeron criterios para la detección de cláusulas y prácticas abusivas en seguros, (i) se dispusieron lineamientos para una adecuada contratación de productos comercializados para la banca y seguros.

El Perú es reconocido, por noveno año subsiguiente, como el país con mejor entorno en el mundo de las micros finanzas e inclusión financiera en el Microscopio Global de the Economist Intelligence Unit. Nos indica que el Perú cuenta con un marco de medida e inspección de conducta de mercado adecuado que une lineamientos relacionados a las

prácticas que obtienen las empresas mediante la oferta de estos productos como los servicios financieros, en transparencia y difusión de información, las gestiones de los reclamos y en general en la relación con los usuarios.

2.2.2.4 BIM e Inclusión Financiera.

Es la información positiva como relevante de los márgenes de la inclusión financiera así como el crecimiento económico de los diversos países que han sido frecuentemente confirmadas por diferentes investigaciones económicas. Mediante la inclusión económica, logran crear mayores posibilidades de optimización y retribución de recursos para los sectores sumamente excluidos, aumentando el acceso a servicios para así obtener un incremento de calidad de vida de la sociedad.

En tal sentido, las empresas financieras del país buscan promover la inclusión financiera sobre todo de la población de la base de la pirámide. Por ello, van trabajando e invirtiendo en la compra de nuevas plataformas tecnológicas de adecuación logrando llegar a ofrecer al público mediante una creciente gama de productos y canales de atención. Estas operaciones facilitaran que las poblaciones lleguen a un porcentaje de poder tener acceso a los servicios financieros. La billetera electrónica, Bim, actualmente lanzada por los bancos asociados a ASBANC y entre otras entidades del sistema financiero, es un instrumento eficaz donde puede efectuarse con operaciones positivas mediante los teléfonos móviles, excluyendo el uso de efectivo u otros medios.

2.2.2.5 Importancia.

Morisaki, (2019) la inclusión financiera es importante porque ha demostrado influir positivamente en otros ámbitos complementarios como la propensión al ahorro, el nivel educativo, la seguridad y eficiencia en las transacciones (ahorro de tiempo y costos), entre otros. A su vez, a nivel de países, las estadísticas muestran que la inclusión financiera se relaciona negativa o inversamente con la corrupción y la informalidad, pero directamente con la recaudación fiscal y con diversos índices de desarrollo humano y económico.

Morisaki, (2017) La importancia de la inclusión financiera para más peruanos radica en que existe un vínculo positivo y relevante entre la inclusión económica y el crecimiento socio financiero de un país dado que: (a) Grandes niveles de inclusión financiera forjan menores costos de transacción, reducen la sujeción económica e incentiva la dependencia económica de más agentes en el mercado, (b) Las empresas pequeñas y las personas de ingresos menores se ven favorecidos de tener acceso al crédito y ahorro formal a tasas de intereses muy competitivas lo cual impacta en su desarrollo económico consolidando el crecimiento del país, (c) Permite que las personas realicen transacciones diarias guardando ahorros de manera segura, permite administrar los excedentes de sus recursos, suavizar el nivel de consumo e inclusiones, crea capital de trabajo para así financiar sus negocios o empresas.

2.2.2.6 Objetivos.

Grupo financiero monex (2018) En junio de 2016, en el país de México se presentó la Política Nacional de Inclusión Financiera la cual tiene como finalidad los puntos siguientes: (a) Avancé de conocimientos para el uso eficaz como responsable del sistema financiero de la población, (b) Nuevas creaciones tecnológicas para la inclusión financiera, (c) Mejora de la infraestructura financiera en las diferentes zonas alejadas y abandonadas, (d) Considerable acceso, acogida y uso de servicios financieros para la población sub-atendida y aislada,

(e) Mayor seguridad del sistema financiero formal a través de módulos de amparo al consumidor, (f) las nuevas creaciones de datos y mediciones para evaluar los esfuerzos de inclusión financiera.

2.2.2.7 Ventajas.

Asbanc (2017) Las ventajas de la inclusión son las siguientes:

- Permite realizar transacciones diarias.
- Conserva ahorros de una manera segura.
- Administra eficazmente los excedentes de sus recursos.
- Suavizar el nivel de consumo e inclusive permite forjar el capital de trabajo para así financiar sus negocios o empresas.

2.3. Definición de Términos Básicos

Activo corriente: llamado también del mismo modo activo líquido o circulante, es el conjunto de los activos de una empresa que pueden hacerse líquidos, es decir, convertirse en dinero físico en un plazo menos de un año. Un buen ejemplo de estos es el dinero del banco, las existencias y las inversiones financieras. (García, 2017)

Agentes económicos: Se refiere a las personas, grupos de personas, institución o grupos de instituciones que, a través de sus decisiones y acciones tomadas razonablemente, tienen algún impacto en la economía. Tradicionalmente se consideran como agentes económicos los siguientes: Familias; negocios y estado. (Nunes, 2015)

Bancarización: Es la condición del uso de sistema financiero en las transacciones entre los distintos agentes económicos; no tan sólo en la apertura de cuentas de ahorro o depósitos, sino de toda la gran escala de uso de servicios que ofrece el sistema financiero. (Bernal, 2018)

Banco: Es un agente financiero encargado de captar todos los recursos en forma de depósitos y prestar dinero, como también la prestación de servicios financieros. (Gómez, 2012)

Billetera Móvil: Una billetera móvil es una aplicación que permite usar dispositivos inteligentes para guardar dinero y hacer transacciones (pagos y cobros). (Cardozo, 2018)

Capital de trabajo: Considerados como todos aquellos recursos que necesitan las empresas para así poder realizar sus operaciones. De esta forma también es llamado el capital de trabajo como “activo corriente”. (Salazar, 2017)

Cheque: Son órdenes de pago por escrito que permite a las personas que lo reciben de poder cobrar una cierta cantidad de suma de dinero siendo estipulada en el documento siendo disponible en la cuenta bancaria de quien lo emite. (Jéldrez, 2016)

Circuito económico: También llamado sistema económico, es un modo de organización y funcionamiento de la economía, que comprende entre otras características y la producción de bienes y servicios, las relaciones sociales entre agentes económicos (familias y empresas), el sector exterior y el gobierno dentro normalmente de una economía de mercado. (Bujan, 2018)

CMIF: Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera

Comunidad rural: Es un conjunto de personas que viven en espacios abiertos y naturales como el campo por lo general se dedican a la agricultura y ganadería. (Olarte, 2015)

Dinero: Es toda moneda que dispone de valor legal, es de curso actual y corriente, se emplea ampliamente para compra de bienes, pagos de servicios, abonar salarios a trabajadores, cancelar deudas, entre otras operaciones. (Ucha, 2013)

Educación financiera: Es todo progreso donde los consumidores e inversionistas financieros puedan lograr un mejor conocimiento de los productos financieros, sus riesgos y beneficios

mediante esta información o instrucción desarrollan habilidades que les permitan tomar decisiones, lo que los lleva a un mayor bienestar económico. (Ocaña, 2013)

ENIF: La (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera) se encarga de promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, siendo confiables, eficientes, innovadores y adecuados de acuerdo a las necesidades para la población. (Midi, 2)

Ingresos: Son todos los incrementos en el patrimonio neto de una empresa durante un periodo de ejercicio, tanto de entradas o aumento en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones, monetarias o no, de los socios o propietarios. (Nunes, 2012)

La tecnología digital: es una herramienta que nos permite llevar varias funciones de la vida diaria a un mundo en el cual todo está conectado, permitiéndonos hacer y conocer cosas que sin ella no serían posibles debido a límites de la vida. (Gonzales, 2017)

Lavado de dinero: Es el proceso a través del cual es encubierto el origen de los fondos obtenidos mediante el ejercicio de algunas actividades ilegales que le permite ser usado dentro de la economía legal. (Vela, 2017)

Letra de cambio: es uno de los documentos mercantiles utilizados para el pago de una determinada cantidad de dinero entre una persona y otra, indicando la fecha o vencimiento del pago. (Vara, 2018)

Liquidez: se denomina liquidez al vínculo que existe entre el total de los activos de una organización y el conjunto formado por el dinero en caja junto a los bienes que pueden transformarse rápidamente en dinero. (Pérez, 2018)

Microcréditos: Son préstamos pequeños concedidos a las personas con un reducido nivel de recursos económicos es decir, a los que carecen de garantías suficientes para acceder al sistema bancario tradicional. (Martin, 2019)

Monedero electrónico: no son más que tarjetas o plásticos, con las que una persona, puede adquirir productos en tiendas departamentales o establecimientos autorizados que cuentan con una terminal bancaria. (Soto, 2018)

Recaudación fiscal: Nos permite medir la cantidad total de dinero conseguido con los impuestos siendo fundamental con la que deberá financiarse los servicios públicos que presta el estado. (Bujan; 2018)

Tarjeta de crédito: Es un material de plástico emitido por un agente bancario o institución especializada a nombre de una persona, para efectuar compras sin tener que pagar con dinero físico así como también llevar el pago de los productos a períodos futuros. (Gil, 2016)

Títulos valores: Es un documento mercantil donde se incorpora el derecho privado patrimonial, esto está vinculado jurídicamente a la posesión del documento. (Varillas, 2012)

Capítulo III: Metodología

El trabajo investigación es de carácter cualitativo, descriptivo y documental de acuerdo a que esto se encarga de narrar hechos que puedan crear conocimientos permitiendo entender un fenómeno social, económico y sobre todo jurídico, basándose en conocimientos tecnológicos, monetarios y financieros.

3.1 . Enfoque de la Investigación

Fidias, y Arias, (2012). Define lo siguiente:

El estudio de esta indagación descriptiva reside en la precisión de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el gran fin de poder instituir mediante su estructura o comportamiento. Estos alcances de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos según se refiere (p.24).

3.2 . Variables

Dinero Electrónico

Inclusión Financiera

3.2.1. Operacionalizacion de variables.

3.2.1.1 *Definiciones conceptuales de las variables.*

Variable 1: Dinero Electrónico

Definición. – el dinero electrónico siendo un **medio de pago** de curso legal expresado en bits —binary digits—, que se transfiere a distancia. Es una herramienta de **pago virtual** que es guardado, movilizado y transferido por medio de tarjetas inteligentes que sirve para saldar de contado la compra de bienes, servicios y entre otros valores sin utilizar monedas, billetes, cheques de banco, tarjetas de crédito u cualquier tipo de herramientas convencionales.

El dinero electrónico siendo una **innovación financiera** que optimizar la inclusión económica, siendo de gran ayuda para todo tipo de servicios de pagos a personas de bajos ingresos que se encuentran alejadas de las zonas urbanas, sin tener la necesidad de poder crear una infraestructura física de agencias. (Borja, 2018).

Dimensiones del dinero electrónico:

Primera dimensión: **Pago virtual.** - Es un método que provee la aceptación de pagos para las transacciones en línea a través de Internet. Realizando transacciones del dinero entre compradores y vendedores a través de una entidad financiera acreditada por ambos. Se considera que es esencial en el proceso de **compra y venta** dentro de lo que se conoce como **comercio en línea** (tiendas online) (Guzmán, 2019).

Segunda dimensión: **Innovación financiera.** – se refiere usualmente a las empresas que brindan servicios financieros a través de la tecnología mediante instrumentos de cobertura y **análisis de riesgos**, haciendo referencia a cambios en la estructura y organización de mercados ya existentes, además busca la **reducción de costos** promoviendo productos y servicios que puedan satisfacer las necesidades del cliente. De otro modo, el concepto distingue la irrupción de las empresas tecnológicas en la industria financiera, especialmente en tres grandes áreas: inversiones, pagos y préstamos. (Morales, 2017).

Tercera dimensión: **Medio de pago.** – Son llamados depósitos de cuenta, giros, **transferencias** de fondos, órdenes de pago, **tarjetas** de débitos, tarjetas de créditos, cheques no negociables como intransferibles. (Ramos, 2016).

Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Dinero electrónico

Dimensiones	Indicadores	ITMS
Pago Virtual	compra y venta	1.- ¿En la transferencia de pago virtual con dinero electrónico para procesos de compra y venta se realiza con mayor rapidez y seguridad?
		2.- ¿La desconfianza al pago virtual dificulta las transacciones de compra y venta con el dinero electrónico?
	comercio en línea	3.- ¿En el comercio en línea utilizan al dinero electrónico para la transacción de pago virtual?
		4.- ¿El dinero electrónico facilita el pago virtual para la adquisición de productos y/o servicios en línea?
Innovación Financiera	análisis de riesgos	5.- ¿La innovación financiera fomenta el estudio de análisis de riesgo para la solicitud de préstamos de dinero electrónico?
		6.- ¿Las entidades bancarias aplican el análisis de riesgos incorporando la innovación financiera para utilizar el dinero electrónico?
	reducción de costos	7.- ¿La innovación financiera busca la reducción de costos para que así el usuario tenga mayor uso del dinero electrónico?
		8.- ¿El uso de dinero electrónico garantiza al usuario la reducción de costos como una nueva tecnología de innovación financiera?
Medio de Pago	Transferencias	9.- ¿El dinero electrónico ha innovado la manera en que realizamos los medios de pagos y su utilidad en transferencias?
		10.- ¿Las transferencias realizadas a otras cuentas mediante el medio de pago del dinero electrónico son confiables?
	Tarjetas	11.- ¿Los pagos con tarjetas de dinero electrónico se utilizan como medio de pago en todos los servicios?
		12.- ¿La seguridad y privacidad de las tarjetas con dinero electrónico son importantes por ser un medio de pago virtual?

Fuente: propia de los investigadores

Variable 2: Inclusión financiera

Definición. – Es el acceso que poseen los **agentes económicos** (personas, familias y empresas) mediante una gran escala de productos y **servicios financieros** útiles y factibles que satisfacen sus necesidades del cliente tal sea como: transferencias, pagos, créditos, seguros, ahorros, etc.; siendo prudentes y de calidad; como es también de su uso bajo un marco de **estabilidad económica** para los sistemas y usuarios (BM. 2015).

Dimensiones de la Inclusión financiera:

Primera dimensión: **Servicios financieros**. – Es el área de las **finanzas** que se ocupa de prestar asesoría y productos financieros a las personas, empresas y gobiernos. Se trata de una de las áreas de mayor avance en ciertas economías. Estos servicios financieros comprenden a **bancos** e instituciones afines como, planeación financiera personal, inversiones, bienes raíces y compañías aseguradoras (Benites, 2010).

Segunda dimensión: **Estabilidad económica**. – Es más que la ausencia de crisis. Se precisa que un sistema económico es seguro cuando: provee la asignación eficiente de los recursos financieros, como geográficamente en el tiempo, así como otros términos financieros y económicos (Ahorro e inversión, préstamos y endeudamiento, creación y distribución de **liquidez**, sujeción de precio de los activos y como última instancia, provisión de riqueza y el desarrollo de la producción), valora, asigna, evalúa y gestiona los **riesgos** financieros conservando su capacidad para poder ejercer estas funciones fundamentales inclusive cuando se afronta a shocks externos o a un aumento de inestabilidad. (Garry, 2005).

Tercera dimensión: **Agentes económicos**. – Son cualquier individuo, institución o grupo de instituciones que desempeña un papel en cualquier circuito económico por medio de sus **transacciones y decisiones comerciales** (Briceño, 2014).

Matriz de operacionalización de variables

Variable 2: Inclusión Financiera

Dimensiones	Indicadores	ITMS
Servicios Financieros	Fianzas	1.- ¿Los servicios financieros que ofrece la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA, garantiza el buen uso de sus finanzas de acuerdo a lo estipulado por la inclusión financiera?
		2.- ¿El acceso que permite la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA, a los servicios financieros facilita en las finanzas a personas naturales en la inclusión financiera?
	Bancos	3.- ¿Los servicios financieros que ofrecen los bancos están contribuyendo con la inclusión financiera y estabilidad económica?
		4.- ¿La empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA y los bancos influyen positivamente en la inclusión financiera brindando servicios financieros a corde al mercado?
Estabilidad Económica	Liquidez	5.- ¿La inclusión financiera garantiza la estabilidad económica a través de liquidez de las personas naturales?
		6.- ¿La falta de liquidez repercute en la estabilidad económica e inclusión financiera de los usuarios?
	Riesgos	7.- ¿La inclusión financiera analiza los riesgos económicos para garantizar una estabilidad económica?
		8.- ¿La inclusión financiera permite que la estabilidad económica evite los riesgos de inversión?
Agentes económicos	Transacciones	9.- ¿Es importante las transacciones que realizan los agentes económicos para la inclusión financiera de los usuarios?
		10.- ¿La inclusión financiera permite a los agentes económicos realizar sus transacciones bancarias con mayor seguridad?
	Decisiones comerciales	11.- ¿Los agentes económicos tienen conocimiento de la inclusión financiera para la toma de decisiones comerciales?
		12.- ¿En las decisiones comerciales que toman los agentes económicos de la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA, influye la inclusión financiera?

Fuente: propia de los investigadores

3.3. Hipótesis

La hipótesis de la investigación es de tipo descriptiva expresando el valor de la variable de dinero electrónico en el contexto de la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018, respecto a la variable inclusión financiera de la misma.

3.3.1. Hipótesis general.

Hi: El dinero electrónico optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

Ho: El dinero electrónico no optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

3.3.2. Hipótesis específicas.

H₁: El pago virtual influye en los servicios financieros que brinda la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

H₂: La innovación financiera determina la estabilidad Económica de los clientes en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

3.4. Tipo de Investigación

La presente indagación es de tipo descriptiva porque se ha descrito las variables objeto de estudio las cuales son Dinero Electrónico e Inclusión Financiera, para ello los datos que se indagaron se obtuvieron de manera directa de la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

Maldonado, (2015) Comenta que estos estudios descriptivos buscan explicar las cualidades importantes de individuos, comunidades, grupos como cualquier otro tipo de fenómeno que

sea expuesto al análisis. Midiendo o evaluando diversas situaciones, dimensiones o elementos de fenómeno a investigar. Del tal punto de vista científico, como describir es medir. Siendo esto un estudio descriptivo y acogiéndose a una serie de ecuaciones midiendo así cada una de ellas libremente, para así describir lo que se estudia.

3.5. Diseño de Investigación

El diseño de esta indagación de trabajo de tesis titulado Dinero Electrónico como un Instrumento para la Inclusión Financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018, es de diseño descriptivo-Correlacional, no experimental, así como se declara en la formulación del problema, tal como en el objetivo general. La investigación está encaminada a enfocarnos y poder observar los elementos precisos que sostienen la relación del Dinero electrónico con la Inclusión financiera, consiguiendo los datos e información en un tiempo único, observando y sintetizando de manera temporal sin modificar las variables.

Maldonado, (2016) Comenta que la investigación no experimental son aquellas que realizan sin manipulación determinadamente las variables de estudio. Estos tipos de indagación no muestran destrezas ni estímulos a los sujetos del estudio, siendo observados de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para poder ser analizados con posterioridad.

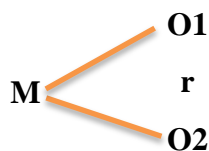
Donde:

M = Muestra

O = Variable 1

O = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio



3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población.

La población está compuesta por 63 trabajadores, entre ellos están los jefes de áreas y personal administrativo de la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018, que se dedica a brindar soluciones renovadoras para las operaciones y gestiones electrónicas de pagos mediante la administración y comercialización de tarjetas prepagos.

Revista Alergia México (2016) “define que la población de estudio es un conjunto de sucesos, determinado, limitado y accesible, que formará parte de la elección de la muestra, y que cumple con una serie de normas establecidos.”

Nº	CARGO	TOTAL
1	GERENTE GENERAL	1
2	GERENTE DE OPERACIONES	1
3	CONTADOR	1
4	SUPERVISOR CONTABLE	1
5	ANALISTA CONTABLE	1
6	ASISTENTE CONTABLE	3
7	SUPERVISOR DE FINANZAS	1
8	ANALISTA DE FINANZAS	2
9	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1
10	RECURSOS HUMANOS	2
11	JEFE DE MARKETING	1
12	ASISTENTE DE MARKETING	3
13	GERENTE DE VENTAS	1
14	EJECUTIVOS DE VENTAS	6
15	JEFE DE OPERACIONES	1
16	EJECUTIVOS OPERACIONALES	8
17	JEFE DE POS VENTA	1
18	ASISTENTE DE POS VENTA	4
19	AUDITOR INTERNO	1
20	INGENIERO DE SISTEMAS	2
21	ANALISTA DE SISTEMAS	2
22	ASISTENTE DE SISTEMAS	4
23	ASISTENTE DE PROCESOS	2
24	SUPERVISOR DE CREDITOS Y COBRANZAS	1
25	SUPERVISOR DE GESTION DE RIESGOS	1
26	EJECUTIVO DE PROCESOS OP	1
27	TELEOPERADORES CALL CENTER	10
TOTAL		63

Fuente: propia de los investigadores

3.6.2. Muestra.

La muestra que se utilizó en la presente tesis de indagación, es determinada mediante la fórmula de muestreo técnico esto conlleva a un nivel de confianza y un margen de error cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{(p \cdot q) \cdot Z^2 \cdot N}{(\varepsilon)^2 (N - 1) + (p \cdot q) Z^2}$$

Siendo:

N= El total del universo (población)

N= Tamaño de la muestra

p= proporción de hombres y mujeres que laboran en la empresa EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A.; para el trabajo se asume (p= 0.8).

q= proporción de hombres y mujeres que laboran en la empresa EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. para el trabajo se asume (q=0.2).

Z= Valor de distribución normal estándar asociado a un nivel de confianza. Para este estudio de investigación se considera un nivel de confianza del 95%, siendo el valor de Z=1.96.

ε = Error estándar considerado debe ser un 0.09 o menos.

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / (\varepsilon^2) (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q$$

Reemplazando valores tenemos:

$$n = (1.96^2) (0.8 \cdot 0.2) 63 / (0.1^2 \cdot 62) + 1.96^2 \cdot 0.8 \cdot 0.2$$

$$n = 38.72 / 1.23$$

$$n = 31.48$$

$$n = 31.$$

Este valor representa el tamaño de muestra resultante que es de 31 personas, donde realizaremos el trabajo de campo que consiste en las encuestas, para tomar la cantidad de

personas encuestadas por áreas se utilizó la fórmula del factor de distribución muestral (fdm)

$$= n/N = 31/63 = 0.492063$$

N°	CARGO	TOTAL	MUESTRA
1	GERENTE GENERAL	1	0
2	GERENTE DE OPERACIONES	1	0
3	CONTADOR	1	0
4	SUPERVISOR CONTABLE	1	0
5	ANALISTA CONTABLE	1	0
6	ASISTENTE CONTABLE	3	1
7	SUPERVISOR DE FINANZAS	1	0
8	ANALISTA DE FINANZAS	2	1
9	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	0
10	RECURSOS HUMANOS	2	1
11	JEFE DE MARKETING	1	0
12	ASISTENTE DE MARKETING	3	1
13	GERENTE DE VENTAS	1	0
14	EJECUTIVOS DE VENTAS	6	3
15	JEFE DE OPERACIONES	1	0
16	EJECUTIVOS OPERACIONALES	8	4
17	JEFE DE POS VENTA	1	0
18	ASISTENTE DE POS VENTA	4	2
19	AUDITOR INTERNO	1	0
20	INGENIERO DE SISTEMAS	2	1
21	ANALISTA DE SISTEMAS	2	1
22	ASISTENTE DE SISTEMAS	4	2
23	ASISTENTE DE PROCESOS	2	1
24	SUPERVISOR DE CREDITOS Y COBRANZAS	1	0
25	SUPERVISOR DE GESTION DE RIESGOS	1	0
26	EJECUTIVO DE PROCESOS OP	1	0
27	TELEOPERADORES CALL CENTER	10	5
TOTAL		63	31

Fuente: propia de los investigadores

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Medina, (2016) Comenta que las técnicas de acumulación de datos deben emplearse a través de herramientas propias de dicha técnica, permitiendo obtener la información deseada para así poder escucharla o releerla en varias oportunidades y reafirmar los resultados, estos instrumentos son: como el cuestionario, aparatos de video, de audios y el resumen.

Las técnicas que se emplearon en esta indagación fueron el análisis documental y cuestionario tipo Likert con 5 niveles de respuesta seria, es un método de grado bipolar que mide tanto la escala positiva como neutral y negativa de cada enunciado, las cuales se utilizaron en la muestra de la población de la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

El instrumento utilizado fue revisado por expertos en el tema de estudio, para su aprobación, antes de la aplicación.

3.7.1. Juicio de expertos:

Matriz de Análisis de Juicios de Expertos

Criterios	Jueces				Total
	J1	J2	J3	J4	
Claridad	5	4	5	5	19
Objetividad	4	4	5	5	18
Actualidad	5	5	5	5	20
Organización	5	5	5	5	20
Suficiencia	4	4	4	4	16
Pertinencia	5	5	4	5	19
Consistencia	5	5	5	5	20
Coherencia	5	4	4	5	18
Metodología	5	4	5	5	19
Aplicación	5	5	4	5	19
Total de Opinión	48	45	46	49	188

Fuente: propia de los investigadores

Total, Máximo = (N° de criterios) * (N° de jueces)* (Puntaje Máximo de Respuestas)

Calculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{188}{10 * 4 * 4} = \frac{188}{160} = 1.18 = 1,00\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento es de 1,00%, es considerado bueno

3.7.2. Criterio de confiabilidad Cronbach:

Tabla 1: Coeficiente alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	31	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	24

Se observa que el instrumento tiene un 0.972% por lo tanto podemos decir que tiene alta confiabilidad de resultado, concluyéndose, que el valor del coeficiente alfa de Cronbach, se encuentra por encima de 0.8, esto quiere decir que las preguntas - encuestadas son consistentes ya que el contenido de las preguntas y la relación entre ellas son adecuadas y apropiadas para el estudio que se viene realizando.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Análisis de los Resultados

Los resultados de la indagación de tesis, se presentan los resultados, los datos obtenidos en cuadros y gráficos estadísticos siguiendo el orden de los ítems o preguntas. Se utilizó el programa SPSS Versión 23 en el procesamiento de datos.

1. ¿En la transferencia de pago virtual con dinero electrónico para procesos de compra y venta se realiza con mayor rapidez y seguridad?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,65
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 2: Dinero Electrónico y Pago Virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	11	35,5	35,5	35,5
	Definitivamente si	20	64,5	64,5	100,0
Total		31	100,0	100,0	

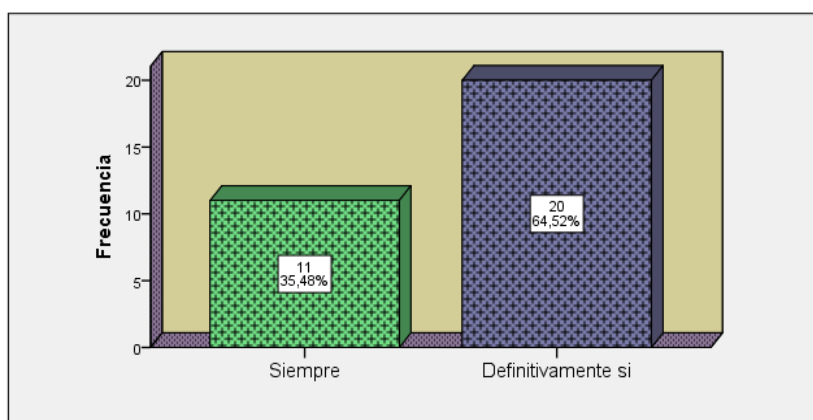


Figura 4: Dinero Electrónico y Pago Virtual

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 4 se observa que, del total de la muestra de la EEDE Tarjeta Peruanas Prepago S.A. el 35.48% y el 64.52% indican que siempre y definitivamente sí. Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, los pagos virtuales con dinero electrónico para procesos de compra y venta se realizan con mayor rapidez y seguridad.

2. ¿La desconfianza al pago virtual dificulta las transacciones de compra y venta con el dinero electrónico?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,26
Mediana		4,00
Moda		4

Tabla 3: Pago Virtual y Compra y Venta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	12,9	12,9	12,9
	Siempre	15	48,4	48,4	61,3
	Definitivamente si	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

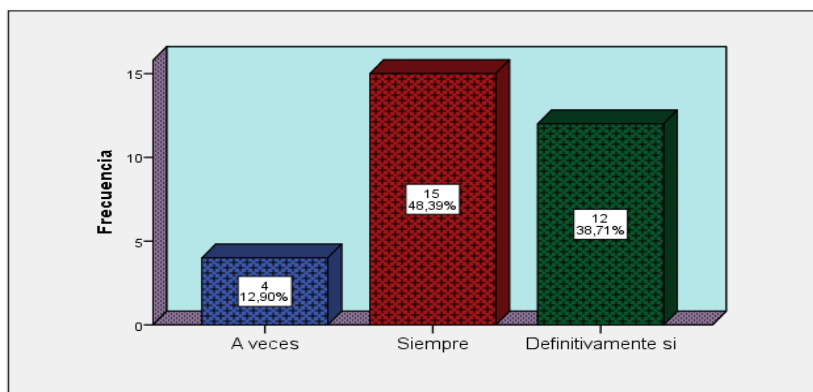


Figura 5: Pago Virtual y Compra y Venta

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 5 se aprecia que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 12.90% expresan que a veces tienen desconfianza con las transacciones virtuales. El 48.39% y 38.71% indican que siempre y definitivamente sí. Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, existe a un la desconfianza al realizar el pago virtual dificultando las transacciones de compra y venta con dinero electrónico.

3. ¿En el comercio en línea utilizan al dinero electrónico para la transacción de pago virtual?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,48
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 4: Comercio en Línea y Dinero Electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	A veces	3	9,7	9,7	9,7
	Siempre	10	32,3	32,3	41,9
	Definitivamente si	18	58,1	58,1	100,0
Total		31	100,0	100,0	

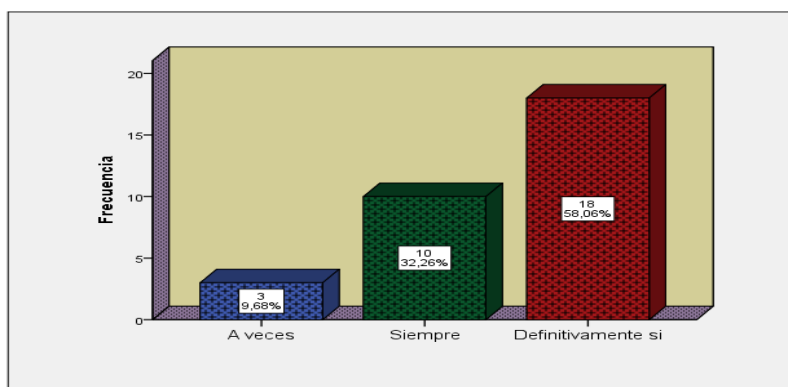


Figura 6: Comercio en Línea y Dinero Electrónico

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 6 se observa que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 9.68% expresan que a veces se utiliza el dinero electrónico para las transacciones virtuales. El 32.26% y 58.06% indican que siempre y definitivamente sí. Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, en el comercio en línea se utiliza el dinero electrónico para las transacciones de pago virtual.

4. ¿El dinero electrónico facilita el pago virtual para la adquisición de productos y/o servicios en línea?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,71
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 5: Dinero Electrónico y Adquisición de Productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	9	29,0	29,0	29,0
	Definitivamente si	22	71,0	71,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

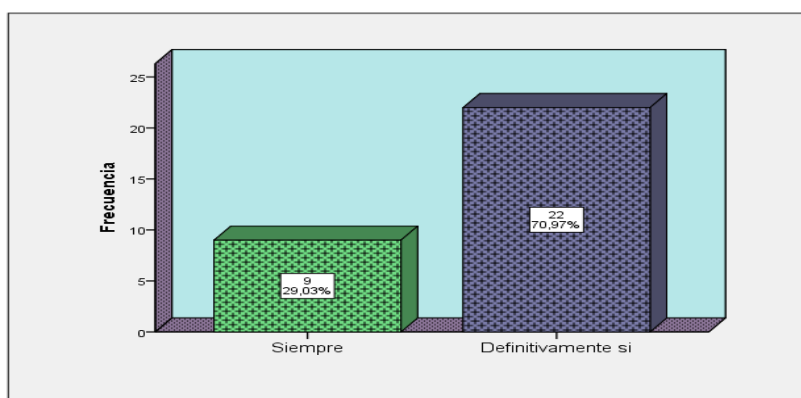


Figura 7: Dinero Electrónico y Adquisición de Productos

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 7 se aprecia que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 29.03% y el 70.97% indican que siempre y definitivamente sí. Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, el dinero electrónico facilita el pago virtual para la adquisición de productos y cualquier tipo de servicios en línea.

5. ¿La innovación financiera fomenta el estudio de análisis de riesgo para la solicitud de préstamos de dinero electrónico?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		2,84
Mediana		2,00
Moda		2

Tabla 6: Innovación Financiera y Estudio de Análisis

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido No siempre	21	67,7	67,7	67,7
Siempre	4	12,9	12,9	80,6
Definitivamente si	6	19,4	19,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

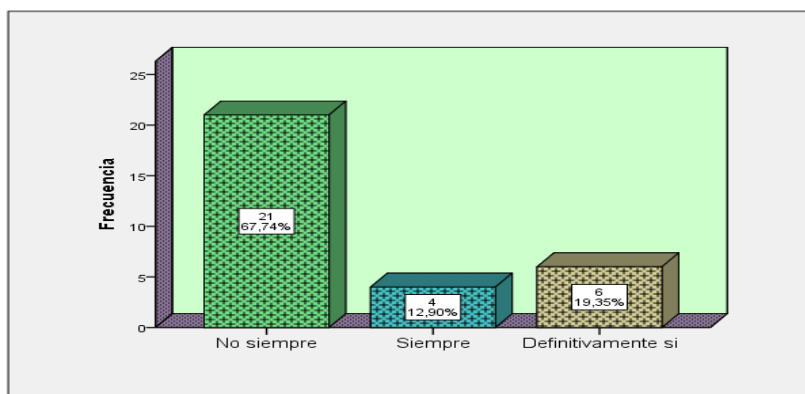


Figura 8: Innovación Financiera y Estudio de Análisis

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 8 se observa que. El 67.74% de la muestra considera que no siempre la innovación financiera fomenta el estudio de análisis de riesgo. Mientras tanto el 12.90% y 19.35% indican que siempre y definitivamente si obteniendo el 100%. Se evidencia que la mayoría de personas encuestadas considera que no siempre la innovación financiera fomenta el estudio de análisis de riesgo para la solicitud de préstamo de dinero electrónico.

6. ¿Las entidades bancarias aplican el análisis de riesgos incorporando la innovación financiera para utilizar el dinero electrónico?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,68
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 7: Entidades Bancarias y Análisis de Riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	10	32,3	32,3	32,3
	Definitivamente si	21	67,7	67,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

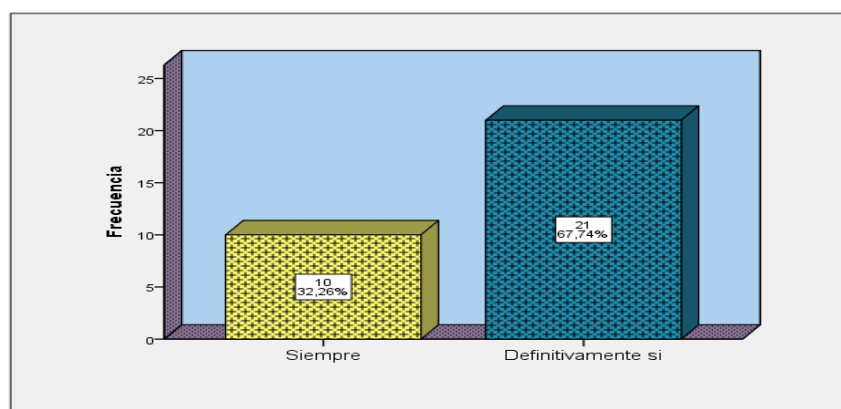


Figura 9: Entidades Bancarias y Análisis de Riesgo

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 9 se precisa que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 32.26% y el 67.74% indican que siempre y definitivamente sí. Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, las entidades bancarias aplican el análisis de riesgos incorporando la innovación financiera para utilizar el dinero electrónico.

7. ¿La innovación financiera busca la reducción de costos para que así el usuario tenga mayor uso del dinero electrónico?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,87
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 8: Innovación Financiera y Reducción de Costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	4	12,9	12,9	12,9
	Definitivamente si	27	87,1	87,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

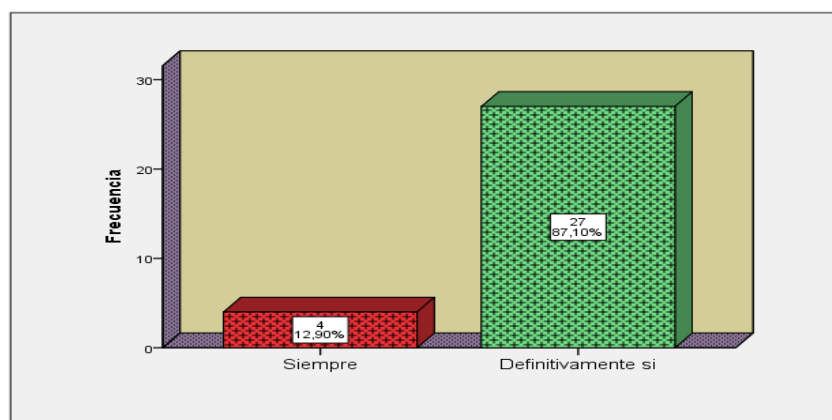


Figura 10: Innovación Financiera y Reducción de Costos

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 10 se observa que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 12.90% y el 87.10% indican que siempre y definitivamente sí. Totalizando un 100%, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, la innovación financiera busca la reducción de costos para que así el usuario tenga mayor uso de dinero electrónico.

8. ¿El uso de dinero electrónico garantiza al usuario la reducción de costos como una nueva tecnología de innovación financiera?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,13
Mediana		4,00
Moda		5

Tabla 9: Dinero Electrónico y Reducción de Costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	No siempre	3	9,7	9,7	9,7
	A veces	4	12,9	12,9	22,6
	Siempre	10	32,3	32,3	54,8
	Definitivamente si	14	45,2	45,2	100,0
Total		31	100,0	100,0	

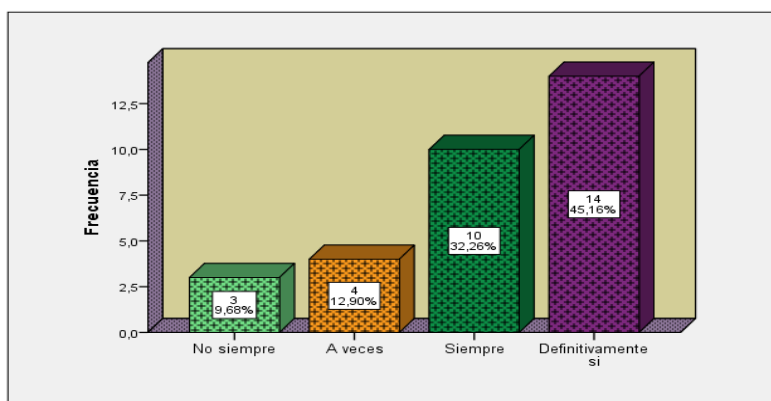


Figura 11: Dinero Electrónico y Reducción de Costos

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 11 se observa que. El 9.68% de la muestra considera que no siempre el dinero electrónico garantiza la reducción de costo. El 12.90% indican que a veces. Mientras tanto el 32.26% y 45.48% indican que siempre y definitivamente si, obteniendo el 100%. Se demuestra que la mayoría de personas encuestadas considera que, el uso de dinero electrónico garantiza al usuario la reducción de costos como una nueva tecnología de innovación financiera.

9. ¿Es importante las transacciones que realizan los agentes económicos para la inclusión financiera de los usuarios?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,71
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 10: Agentes Económicos e Inclusión Financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	9	29,0	29,0	29,0
	Definitivamente si	22	71,0	71,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

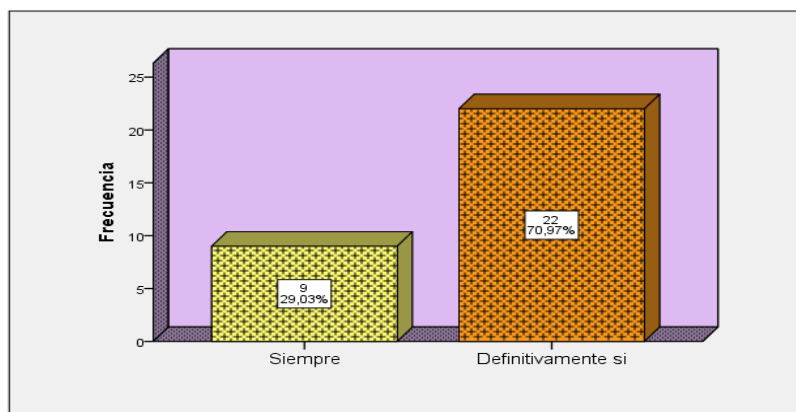


Figura 12: Agentes Económicos e Inclusión Financiera

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 12 se observa que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 29.03% y el 70.97% indican que siempre y definitivamente sí. Totalizando un 100%, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, son importante las transacciones que realizan los agentes económicos para la inclusión financiera de los usuarios.

10. ¿La inclusión financiera permite a los agentes económicos realizar sus transacciones bancarias con mayor seguridad?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,65
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 11: Inclusión Financiera y Agentes Económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	11	35,5	35,5	35,5
	Definitivamente si	20	64,5	64,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

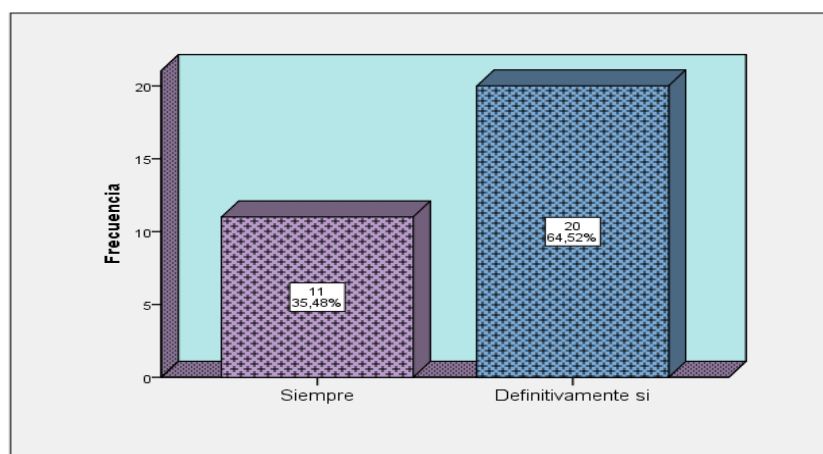


Figura 13: Inclusión Financiera y Agentes Económicos

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 13 se aprecia que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 35.48% y el 64.52% indican que siempre y definitivamente sí. Totalizando un 100% y Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, la inclusión financiera permite a los agentes económicos realizar sus transacciones bancarias con mayor seguridad.

11. ¿Los agentes económicos tienen conocimiento de la inclusión financiera para la toma de decisiones comerciales?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		2,65
Mediana		2,00
Moda		2

Tabla 12: Inclusión Financiera y Decisiones Comerciales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Definitivamente no	2	6,5	6,5	6,5
	No siempre	20	64,5	64,5	71,0
	Siempre	5	16,1	16,1	87,1
	Definitivamente si	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

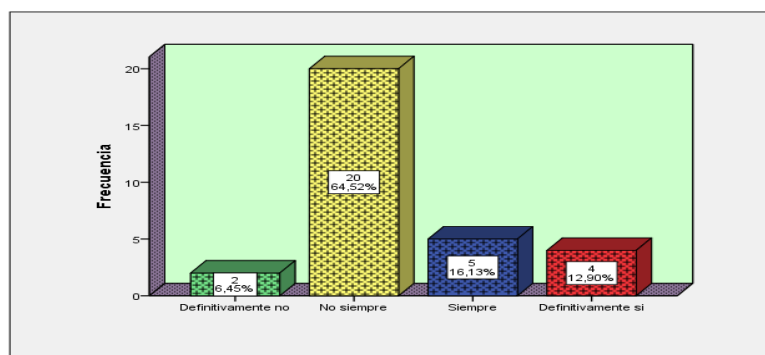


Figura 14: Inclusión Financiera y Decisiones Comerciales

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 14 se observa que. El 6.45% considera que definitivamente no tienen conocimiento sobre la inclusión financiera. El 64.52% indican no siempre. Mientras tanto el 16.13% y 12.90% indican que siempre y definitivamente si, obteniendo el 100%. Se demuestra que la mayoría de personas encuestadas considera que, los agentes económicos no tienen conocimiento sobre la inclusión financiera para así tomar una buena toma de decisiones comerciales.

12. ¿En las decisiones comerciales que toman los agentes económicos de la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA, influye la inclusión financiera?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,61
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 13: Agentes Económicos y Dinero Electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	12	38,7	38,7	38,7
	Definitivamente si	19	61,3	61,3	100,0
Total		31	100,0	100,0	

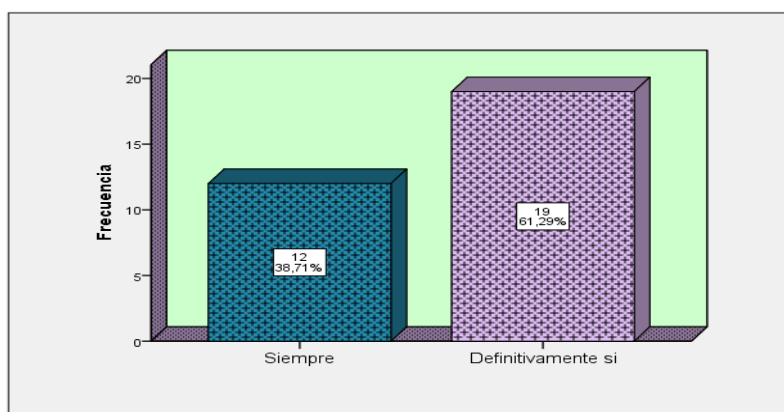


Figura 15: Agentes Económicos y Dinero Electrónico

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 15 se aprecia que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 38.71% y el 61.29% indican que siempre y definitivamente sí. Totalizando un 100% y Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, en las decisiones comerciales que toman los agentes económicos de la empresa si influye la inclusión financiera.

13. ¿Los servicios financieros que ofrece la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA, garantiza el buen uso de sus finanzas de acuerdo a lo estipulado por la inclusión financiera?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,81
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 14: Servicios Financieros y Dinero Electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	6	19,4	19,4	19,4
	Definitivamente si	25	80,6	80,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

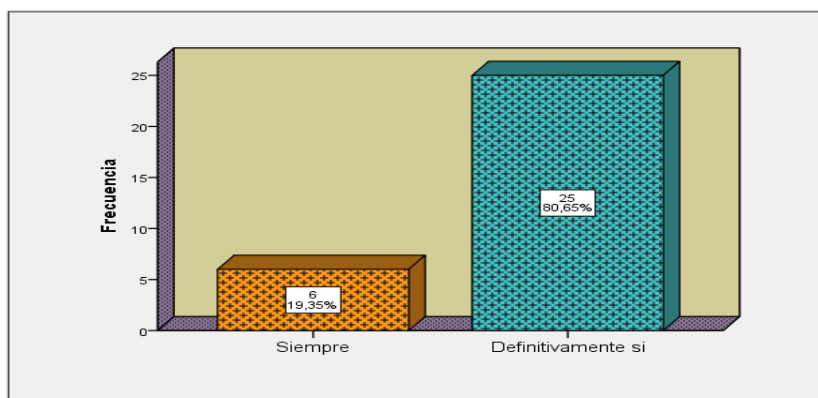


Figura 16: Servicios Financieros y Dinero Electrónico

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 16 se aprecia que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 19.35% y el 80.65% indican que siempre y definitivamente sí. Totalizando un 100% y Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, los servicios financieros que ofrece la empresa si garantiza el buen uso de sus finanzas de acuerdo a lo estipulado por la inclusión financiera.

14. ¿El acceso que permite la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA, a los servicios financieros facilita en las finanzas a personas naturales en la inclusión financiera?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,58
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 15: Dinero Electrónico y Servicios Financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	13	41,9	41,9	41,9
	Definitivamente si	18	58,1	58,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

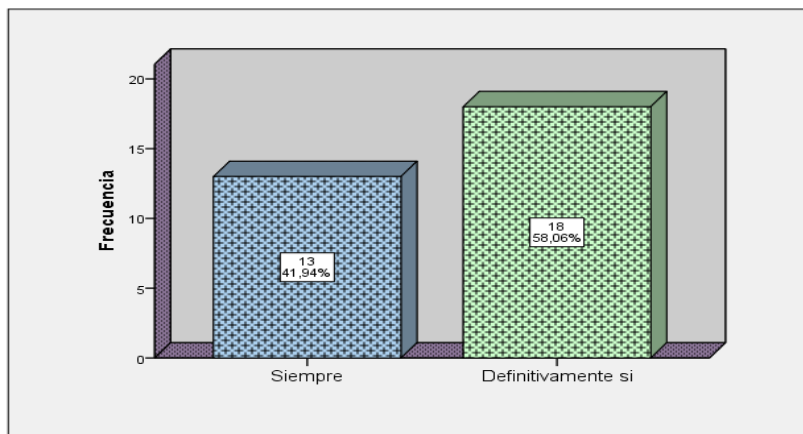


Figura 17: Dinero Electrónico y Servicios Financieros

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 17 se observa que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 41.94% y el 58.06% indican que siempre y definitivamente sí. Totalizando un 100% y Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, el acceso que da la empresa a los servicios financieros si facilita en las finanzas a personas naturales en la inclusión financiera.

15. ¿Los servicios financieros que ofrecen los bancos están contribuyendo con la inclusión financiera y estabilidad económica?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,81
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 16: inclusión Financiera y Estabilidad Económica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	6	19,4	19,4	19,4
	Definitivamente si	25	80,6	80,6	100,0
Total		31	100,0	100,0	

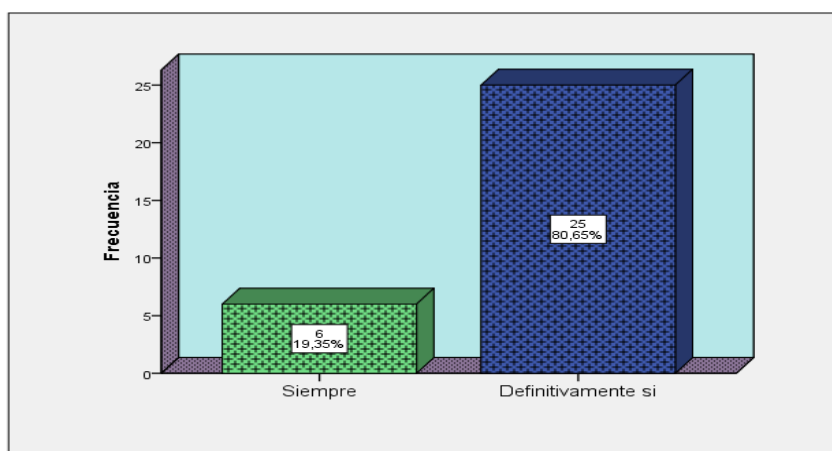


Figura 18: inclusión Financiera y Estabilidad Económica

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 18 se observa que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 19.35% y el 80.68% indican que siempre y definitivamente sí. Totalizando un 100% y Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, los servicios financieros que ofrecen los bancos si están contribuyendo con la inclusión financiera y estabilidad económica.

16. ¿La empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA y los bancos influyen positivamente en la inclusión financiera brindando servicios financieros a corde al mercado?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,74
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 17: Inclusión Financiera y Servicios Financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	8	25,8	25,8	25,8
	Definitivamente si	23	74,2	74,2	100,0
Total		31	100,0	100,0	

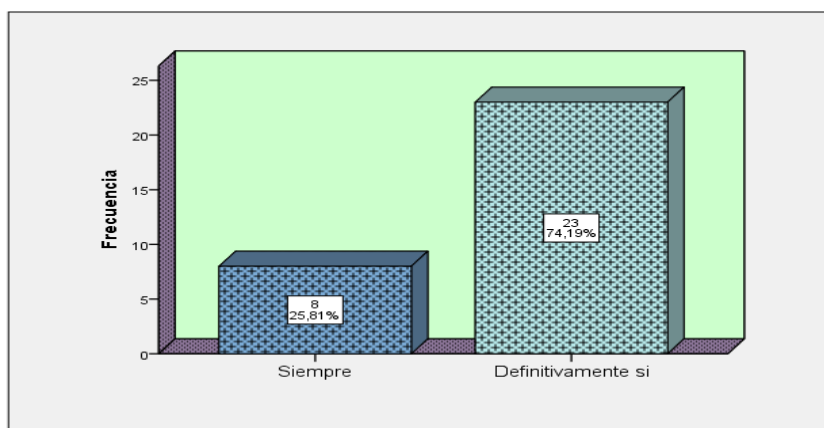


Figura 19: Inclusión Financiera y Servicios Financieros

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 19 se observa que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 25.81% y el 74.19% indican que siempre y definitivamente sí. Totalizando un 100% y Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, la empresa y los bancos influyen positivamente en la inclusión financiera brindando servicios financieros a corde al mercado.

17. ¿La inclusión financiera garantiza la estabilidad económica a través de liquidez de las personas naturales?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,52
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 18: inclusión Financiera y Estabilidad Económica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	15	48,4	48,4	48,4
	Definitivamente si	16	51,6	51,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

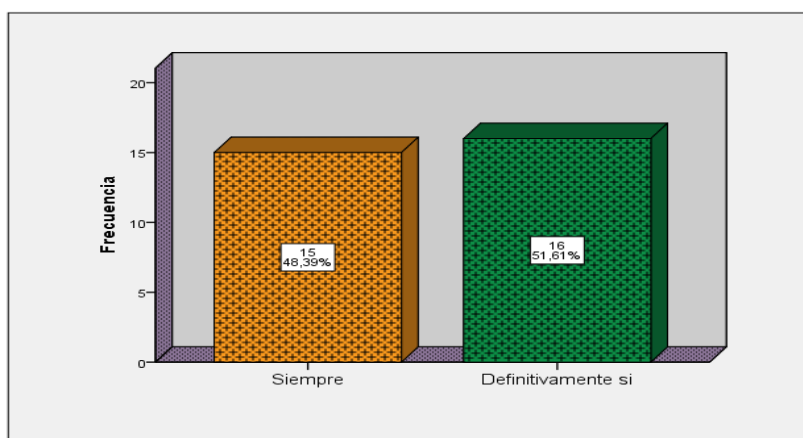


Figura 20: inclusión Financiera y Estabilidad Económica

Interpretación:

En la tabla 18 y figura 20 se aprecia que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 48.39% y el 51.61% indican que siempre y definitivamente sí. Totalizando un 100% y Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, la inclusión financiera garantiza la estabilidad económica a través de liquidez de las personas naturales.

18. ¿La falta de liquidez repercute en la estabilidad económica e inclusión financiera de los usuarios?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		1,65
Mediana		2,00
Moda		2

Tabla 19: Liquidez y Estabilidad Económica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	11	35,5	35,5	35,5
	No siempre	20	64,5	64,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

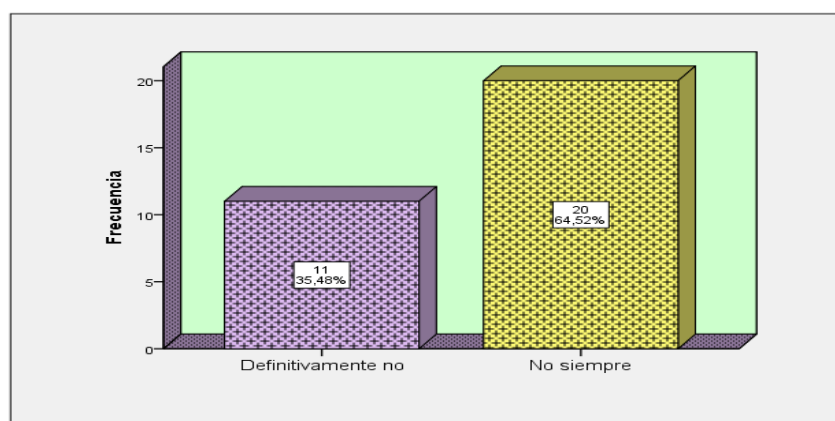


Figura 21: Liquidez y Estabilidad Económica

Interpretación:

En la tabla 19 y figura 21 se observa que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 35.48% y el 64.52% indican que definitivamente no y no siempre. Totalizando un 100% y Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, la falta de liquidez no repercute en la estabilidad económica e inclusión financiera de los usuarios.

19. ¿La inclusión financiera analiza los riesgos económicos para garantizar una estabilidad económica?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,65
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 20: inclusión Financiera y Riesgos Económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	11	35,5	35,5	35,5
	Definitivamente si	20	64,5	64,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

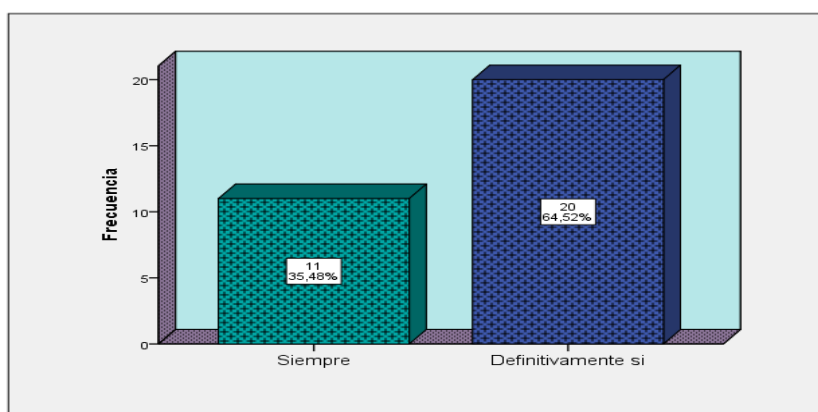


Figura 22: inclusión Financiera y Riesgos Económicos

Interpretación:

En la tabla 20 y figura 22 se aprecia que, del total de la muestra de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 35.48% y el 64.52% indican que siempre y definitivamente sí. Totalizando un 100% y Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas encuestadas considera que, la inclusión financiera si analiza los riesgos económicos para garantizar una estabilidad económica.

20. ¿La inclusión financiera permite que la estabilidad económica evite los riesgos de inversión?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		1,94
Mediana		2,00
Moda		2

Tabla 21: inclusión Financiera y Riesgos de Inversión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	7	22,6	22,6	22,6
	No siempre	19	61,3	61,3	83,9
	A veces	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

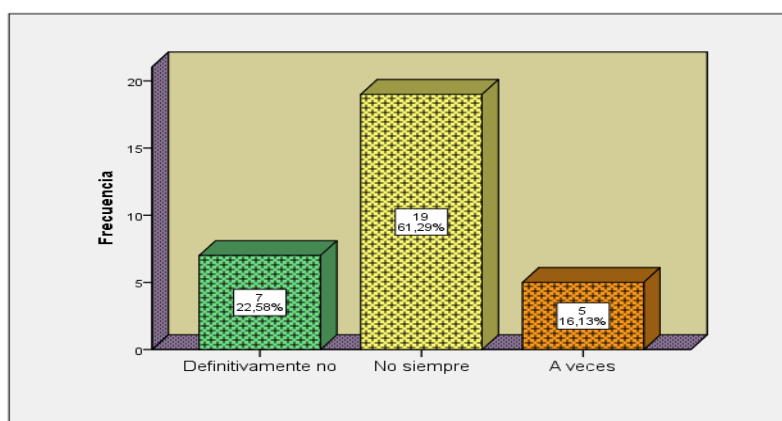


Figura 23: inclusión Financiera y Riesgos de Inversión

Interpretación:

En la tabla 21 y figura 23 se observa que. El 22.58% considera que definitivamente no. El 61.29% considera no siempre y el 16.13% indica que a veces, obteniendo el 100%. Se demuestra que la mayoría de personas encuestadas considera que la inclusión financiera permite que la estabilidad económica no evita los riesgos de inversión.

21. ¿El dinero electrónico ha innovado la manera en que realizamos los medios de pagos y su utilidad en transferencias?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,77
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 22: Medio de Pago y Utilidad en Transferencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido Siempre	7	22,6	22,6	22,6
Definitivamente si	24	77,4	77,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

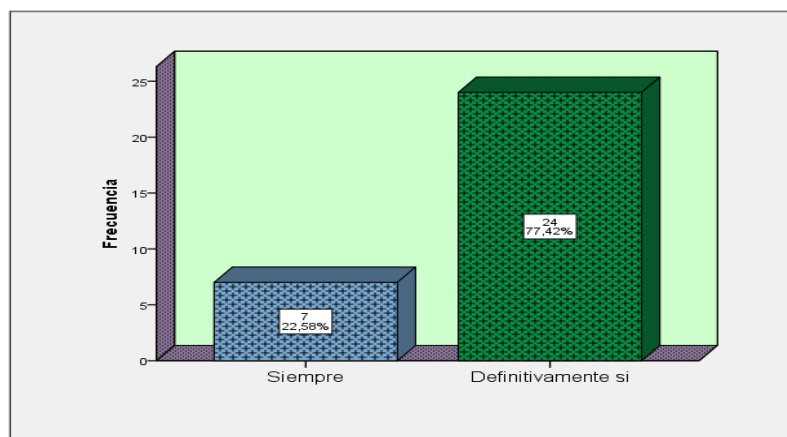


Figura 24: Medio de Pago y Utilidad en Transferencia

Interpretación:

En la tabla 22 y figura 24 encontramos que, con respecto a los encuestados de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 22.58% y el 77.42% afirman siempre como definitivamente sí que el dinero electrónico según los años ha ido innovado la manera en que realizamos los medios de pago mediante su utilidad.

22. ¿Las transferencias realizadas a otras cuentas mediante el medio de pago del dinero electrónico son confiables?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,35
Mediana		4,00
Moda		4

Tabla 23: Medio de Pago y Dinero Electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	20	64,5	64,5	64,5
	Definitivamente si	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

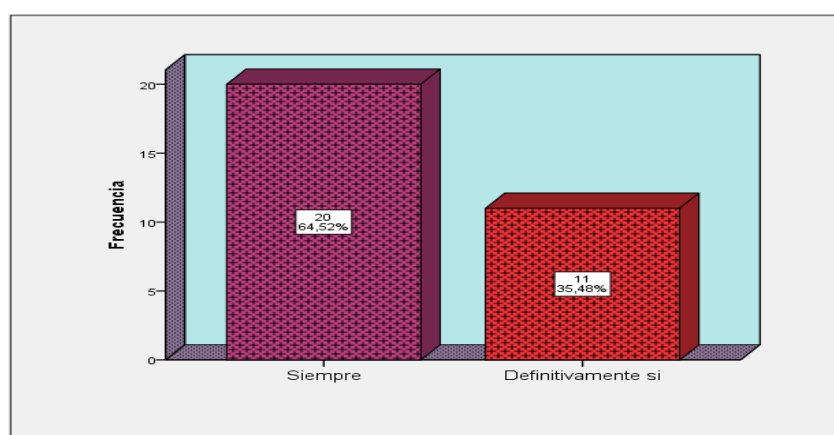


Figura 25: Medio de Pago y Dinero Electrónico

Interpretación:

En la tabla 23 y figura 25 encontramos que, en referencia de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. según lo encuestado. El 64.52% y el 35.48% indican que siempre y definitivamente si es confiable al momento de hacer cualquier tipo de las transferencias realizadas a otras cuentas bancarias mediante el medio de pago del dinero electrónico.

23. ¿Los pagos con tarjetas de dinero electrónico se utilizan como medio de pago en todos los servicios?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,13
Mediana		4,00
Moda		4

Tabla 24: Pagos con Tarjetas y Medio de Pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	No siempre	2	6,5	6,5	6,5
	A veces	3	9,7	9,7	16,1
	Siempre	15	48,4	48,4	64,5
	Definitivamente si	11	35,5	35,5	100,0
Total		31	100,0	100,0	

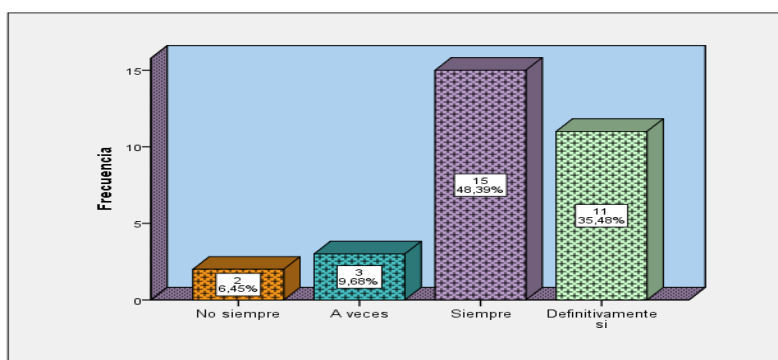


Figura 26: Pagos con Tarjetas y Medio de Pago

Interpretación:

En la tabla 24 y figura 26 se observa que, el 6.45% de la muestra considera que no siempre los pagos con tarjeta se utilizan como medio de pago para todos los servicios. El 9.68% indican que a veces. Mientras tanto el 48,39% y 35.48% indican que siempre y definitivamente si obteniendo el 100%. Se demuestra que la mayoría de personas encuestadas considera que los pagos con tarjeta de dinero electrónico son utilizados como medio de pago en todo los servicios.

24. ¿La seguridad y privacidad de las tarjetas con dinero electrónico son importantes por ser un medio de pago virtual?

Valores estadísticos de la población

N	Valido	31
	Perdidos	0
Media		4,65
Mediana		5,00
Moda		5

Tabla 25: Seguridad y Privacidad de las tarjetas con Dinero Electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Siempre	11	35,5	35,5	35,5
	Definitivamente si	20	64,5	64,5	100,0
Total		31	100,0	100,0	

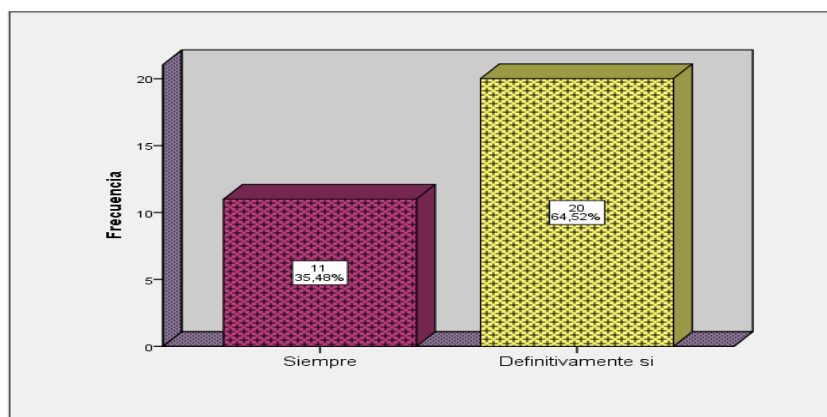


Figura 27: Seguridad y Privacidad de las tarjetas con Dinero Electrónico

Interpretación:

En la tabla 25 y figura 27 se aprecia que, del total de la muestra de encuestados de la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. El 35.48% y el 64.52% indican que siempre y definitivamente sí. Analizando la información anterior, demostramos que la mayoría de personas considera que, es importante la seguridad y privacidad de las tarjetas con dinero electrónico por ser un medio de pago virtual.

4.2. Análisis Inferencial

Formulamos las Hipótesis Estadística

Prueba de Hipótesis General

Hi: El dinero electrónico optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

Ho: El dinero electrónico no optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

Tabla cruzada

*Tabla 26: Dinero electrónico*Inclusión Financiera*

			Inclusión Financiera			
			A veces	Siempre	Siempre	Total
Dinero electrónico	A veces	Recuento	3	0	0	3
		% del total	9,7%	0,0%	0,0%	9,7%
	Siempre	Recuento	3	11	0	14
		% del total	9,7%	35,5%	0,0%	45,2%
	Siempre	Recuento	0	9	5	14
		% del total	0,0%	29,0%	16,1%	45,2%
Total	Recuento	6	20	5	31	
	% del total	19,4%	64,5%	16,1%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,257 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	22,685	4	,000
Asociación lineal por lineal	14,579	1	,000
N° de casos validos	31		

a.7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .48.

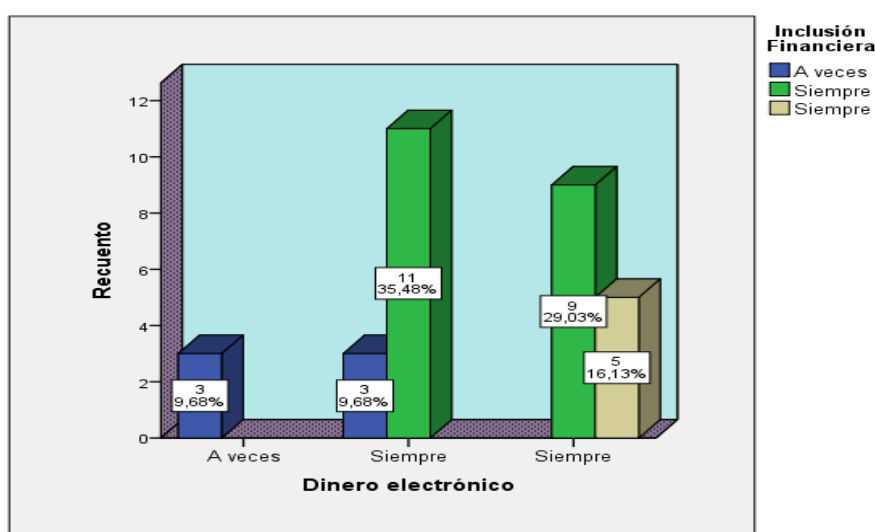


Figura 28: Dinero electrónico*Inclusión Financiera

Interpretación:

El valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir. El dinero electrónico optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

Prueba de hipótesis 1

H₁: El pago virtual influye en los servicios financieros que brinda la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

H₂: La innovación financiera determina la estabilidad Económica de los clientes en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

*Tabla 27: Pago Virtual*Servicios Financieros*

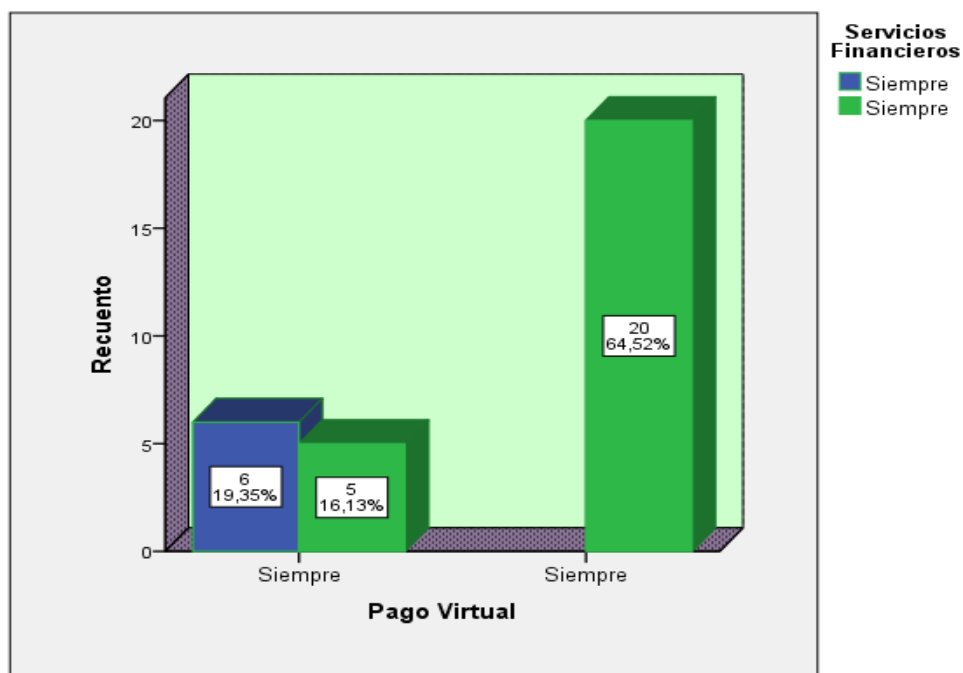
			Servicios Financieros		
			Siempre	Siempre	Total
Pago Virtual	Siempre	Recuento	6	5	11
		% de total	19,4%	16,1%	35,5%
	Siempre	Recuento	0	20	20
		% del total	0,0%	64,5%	64,5%
Total	Recuento		6	25	31
	% del total		19,4%	80,6%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,527 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	10,258	1	,001		
Razón de verosimilitud	15,304	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,001	,001
Asociación lineal por lineal	13,091	1	,000		
N° de casos validos	31				

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.13.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2



*Figura 29: Pago Virtual*Servicios Financieros*

Interpretación:

El valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir. El pago virtual influye en los servicios financieros que brinda la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

Prueba de hipótesis 2

H₁: El pago virtual influye en los servicios financieros que brinda la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

H₂: La innovación financiera determina la estabilidad Económica de los clientes en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

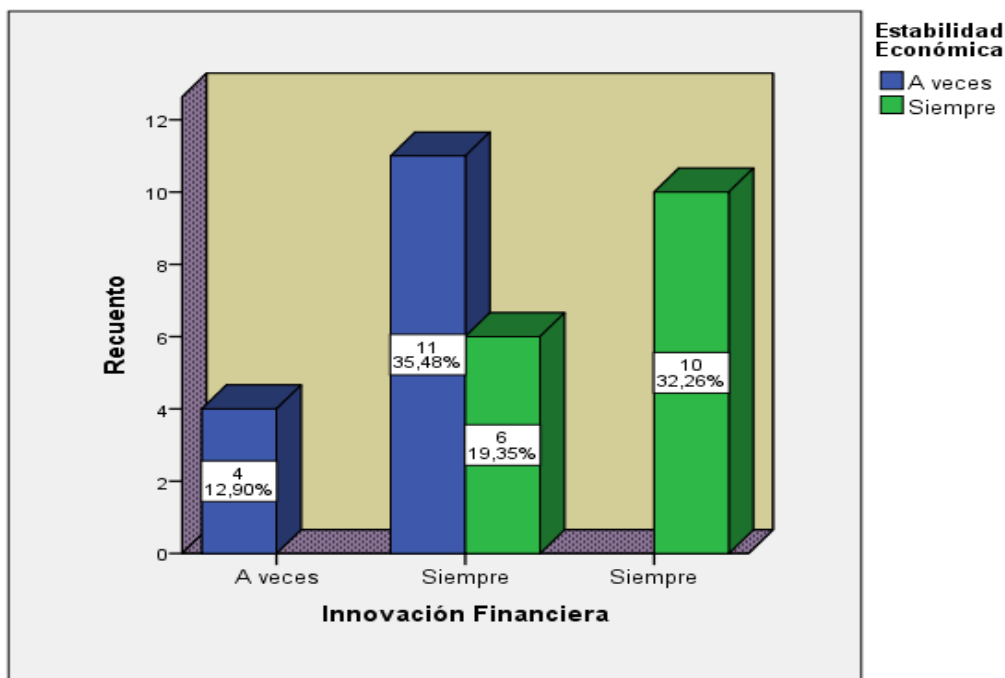
*Tabla 28: Innovación Financiera*Estabilidad Económica*

			Estabilidad Económica		
			A veces	Siempre	Total
Innovación Financiera	A veces	Recuento	4	0	4
		% del total	12,9%	0,0%	12,9%
	Siempre	Recuento	11	6	17
		% del total	35,5%	19,4%	54,8%
	Siempre	Recuento	0	10	10
		% del total	0,0%	32,3%	32,3%
Total	Recuento		15	16	31
	% del total		48,4%	51,6%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,454 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	20,868	2	,000
Asociación lineal por lineal	14,383	1	,000
N de casos válidos	31		

a. 3 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.94.



*Figura 30: Innovación Financiera*Estabilidad Económica*

Interpretación:

El valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ por lo tanto rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, es decir. La innovación financiera determina la estabilidad Económica de los clientes en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.

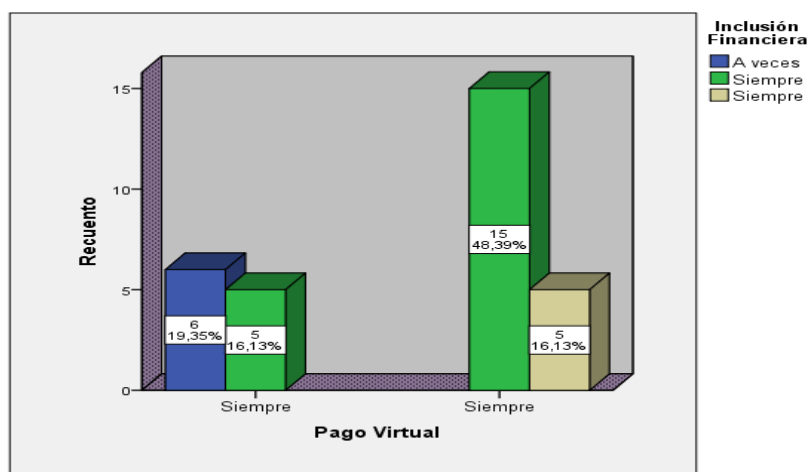
Tabla 29: Pago Virtual*Inclusión Financiera

		Inclusión Financiera				
			A veces	Siempre	Siempre	Total
Pago Virtual	Siempre	Recuento	6	5	0	11
		% del total	19,4%	16,1%	0,0%	35,5%
	Siempre	Recuento	0	15	5	20
		% de total	0,0%	48,4%	16,1%	64,5%
Total	Recuento	6	20	5	31	
	% de total	19,4%	64,5%	16,1%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,619 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	17,831	2	,000
Asociación lineal por lineal	12,283	1	,000
N° de casos validos	31		

a. 4 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.77.

**Figura 31: Pago Virtual*Inclusión Financiera****Interpretación:**

En la tabla 29 y figura 31 se precisa que. El 64.5% y el 61.1% indican que siempre y a veces con un 19.4% dando un total del 100% demostramos que la mayoría de personas considera que, es importante el pago virtual así como la inclusión financiera de la empresa.

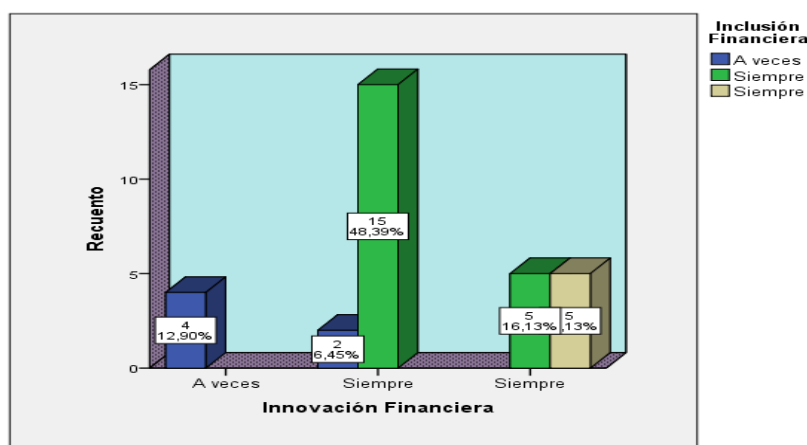
Tabla 30: Innovación Financiera*Inclusión Financiera

			Inclusión Financiera			
			A veces	Siempre	Siempre	Total
Innovación Financiera	A veces	Recuento	4	0	0	4
		% del total	12,9%	0,0%	0,0%	12,9%
	Siempre	Recuento	2	15	0	17
		% del total	6,5%	48,4%	0,0%	54,8%
	Siempre	Recuento	0	5	5	10
		% del total	0,0%	16,1%	16,1%	32,3%
Total		Recuento	6	20	5	31
		% del total	19,4%	64,5%	16,1%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,772 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	29,304	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,007	1	,000
N de casos válidos	31		

a. 7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .65.

**Figura 32: Innovación Financiera*Inclusión Financiera****Interpretación:**

En la tabla 30 y figura 32 se aprecia que. El 64.5% y el 16.1% indican que siempre y a veces con un 19.4% dando un total del 100% demostramos que la mayoría de personas considera que, es importante la innovación financiera para una buena inclusión financiera.

4.3. Discusión

El dinero electrónico es un producto financiero revolucionario e innovador, esto hace que la tecnología sea cada vez más novedosa, el dinero electrónico al no ser físico nos proporciona grandes ventajas como permitiéndonos la reducción de barreras de distancia para así poder realizar cualquier tipo de transacciones hacia otras personas o empresas sin necesidad de acudir a una entidad financiera. Por otro lado también la inclusión financiera permite que las personas, específicamente de los recursos menores, ahorren y obtengan créditos para la obtención de sus activos y así poder invertir ya sea en una educación o en proyectos empresariales. Grassa (2018). En su tesis: Análisis del dinero electrónico como medio de pago alternativo e instrumento para la inclusión financiera. El dinero electrónico en nuestro país a un no llega a suplantar totalmente al dinero en efectivo como se puede observar cada año surge un mayor uso como medio de pago alternativo, antiguamente solo los sectores altos y medios accedían a servicios bancarios, ahora los sectores de menores recursos tienen acceso considerado que las operaciones se pueden realizar desde un celular. Permittedo acostumbrarse a los usuarios a no tener que dirigirse hacia una entidad financiera. Seclen, y Torres, (2018). En su investigación: Implementación del sistema de dinero electrónico y su impacto financiero en la empresa EDPYME Alternativa S.A., Chiclayo 2017. Podemos comprobar que el sistema del dinero electrónico, es calificado como medio de pago seguro ya que el usuario no correrá el riesgo de perder su dinero porque este se transfiere a través de una plataforma única en el país, además entre las ventajas que más destacan podemos decir que tiene bajo costos de comisión en comparación con lo que te cuesta realizar un giro. Alvarado, y Meza, (2017). En su investigación: Comenta que el Dinero Electrónico facilita el otorgamiento de Microcréditos?; análisis del caso del Parque Industrial de Villa el Salvador – sector calzado, el dinero electrónico podría ser favorable y al ser utilizado mediante los otorgamientos de microcréditos fundamento que sería una innovación positiva e interesante

esto conlleva a verificar todo tipo de transferencias inmediatas, sin la necesidad de poder trasladarse y sobre todo no correr riesgos en el aspectos de seguridad, todo lo mencionado y señalado genera un beneficio a las micro financieras así como también al microempresario. Zamalloa, (2017). Comenta en su investigación que la Inclusión Financiera en el Perú: Desarrollo bajo una Perspectiva Multidimensional. La inclusión financiera es el acceso y uso responsable de servicios financieros siendo esto un medio empleado por los agentes económicos para así poder lograr obtener un capital, consiguiendo recursos urgentes, lo cual puede ejecutarse tanto como el sector formal e informal sin tener la necesidad de poder perder su naturaleza u objetivo. Figueroa, y Vivar, (2013). En su indagación se comenta que el Impacto de la Inclusión Financiera como Política en el Perfil de micros emprendedores en el periodo 2009-2011. La inclusión financiera ha desarrollado diversos esfuerzos para llegar a un nuevo segmento de la población. Ante esto se ha visto el crecimiento de su propio avance de la economía así como también el aumento del ingreso de las personas. Estos avances financieros van creciendo cada día más.

Conclusiones

Se ha determinado que el dinero electrónico optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018, es importante precisar que el dinero electrónico si facilita en la inclusión financiera, alegando que los resultados estadísticos obtenidos mediante el Chi Cuadrado y Hi de la hipótesis general alternativa quedan aceptadas.

Efectivamente, el pago virtual influye en los servicios financieros que brinda la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018, mediante el uso del dinero electrónico facilitaremos el pago virtual para la adquisiciones de productos así como también realizar transferencias inmediatas, sin tener la necesidad de poder tener que desplazarse y sobre todo con menos riesgos en el aspecto de seguridad.

Se ha analizado que la innovación financiera determina la estabilidad económica de los clientes determinando que la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Brinda un servicio financiero de calidad, dando oportunidades de servicios a las personas que no acceden a ellos. Esta innovación cuenta con un marco de reglas y una supervisión adecuada para que pueda promoverse su seguridad y eficiencia como medio de pago que es el dinero electrónico.

Recomendaciones

El dinero electrónico optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018, se recomienda que la empresa ayude a fomentar las dudas sobre el uso del dinero electrónico con la finalidad de obtener mayor cartera de clientes y poder cumplir con las expectativas de la gerencia que son alcanzar un incremento de productividad.

El pago virtual influye en los servicios financieros que brinda la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018, por ello recomendamos la implementación de nuevos productos y servicios que sean factibles y seguros para que pueda seguir siendo un instrumento de pago virtual que se guarda, moviliza y transfiere mediante tarjetas inteligentes.

La innovación financiera determina la estabilidad económica de los clientes en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018, Se debe efectuar un trabajo de información, que sirva de ayuda a quitar las dudas y miedos en los usuarios que tienen aún desconfianza del uso de la tecnología del uso de dinero electrónico. Haciéndose las comunicaciones más directas para que así el usuario determine los pros y contras de este medio de pago y así poder despejar las dudas directamente.

Referencias

- Asbanc. (2017). *Inclusión financiera e instrumentos financieros*.
<https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC-Semanal-227.pdf>
- Asbanc. (2018). *Inclusión financiera en el Perú y en países de la región*.
<https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/Asbanc%20Semanal%20276.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2013). *Dinero electrónico: innovación en pagos al por menor para promover la inclusión*. Recuperado de:
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pdf>
- BIM e Inclusión Financiera. (2016). *Concepto desarrollo económico financiero*
<https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC%20SEMANAL%20N%C2%B0186%20-%20BIM%20E%20INCLUSI%C3%93N%20FINANCIERA.pdf>
- Borja, R. (2012). *Enciclopedia de la Política*. Recuperado de: Ecuador.
<http://www.encyclopediadelapolitica.org/Default.aspx?i=&por=d&idind=474&ter>
- Bravo, N. (2013). *Representante del Grupo Scotiabank y la Asociación de Bancos-ASBANC*.
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2000/3/CEDEC_casanova_cm.pdf
- Cairo, V (2014). *Dinero electrónico en Perú: ¿Por qué es importante en la inclusión financiera?*
https://www.researchgate.net/publication/319655704_Dinero_electronico_en_Peru_Por_que_es_importante_en_la_inclusion_financiera
- Chamba, C. (2014). <https://prezi.com/dgkyp-5ejd2c/dinero-electronico/>

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2015). *“Estrategia Nacional de inclusión Financiera”*. <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

Correa R. (2016). *Presidente Correa: objetivo del dinero electrónico*. http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818803261

Escudero, B (2015). *Cómo funciona el dinero electrónico en Perú* <https://gestion.pe/economia/consiste-dinero-electronico-88498>

Grupo financiero monex. (2018). *Objetivos de la inclusión financiera*. <https://blog.monex.com.mx/la-importancia-la-inclusion-financiera>

Guzmán Selvio (2019). *Que son los pagos virtuales* <https://selvioguzmannegociosen.blogspot.com/2014/12/pagos-electronicos-online-que-son-y.html>

Izu, J. (2013). *Superintendencia de Banca Seguros y Afp*. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2000/3/CEDEC_casanova_cm.pdf

La SBS y La Inclusión Financiera (2017) – *Evolución de la inclusión financiera en el Perú de los años 1997 al 2017* <http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/La-SBS-y-la-Inclusion-Financiera/Entorno-regulatorio>

Ley 29985. *Que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de la inclusión financiera*. <file:///D:/TESIS/LIBROS,%20PAGINAS/ley-%20DINERO%20ELECTRONICO.pdf> 29985

Maldonado, J. (2015). *Concepto de investigación descriptiva* https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/la_metodologia_de_la_investigacion

- Maldonado, T. (2016). *Concepto de diseño de investigación no experimental*
https://issuu.com/tohiber/docs/articulo-_investigacion_no_experime
- Medina, M. (2016). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*
https://issuu.com/marylmedina/docs/t__cnicas_de_recolecci__n_de_datos_
- Mendoza, M. (2017). *El uso del dinero electrónico ventajas y desventajas.*
http://majitomendozat.blogspot.com/2017/05/el-uso-del-dinero-electronico-ventajas_4.html
- Milton Vega (2013). *Dinero electrónico: innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. Recuperado de:* <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pdf>
- Morales, S. (2017). *Concepto de Innovación Financiera*
<https://es.weforum.org/agenda/2017/08/fintech-el-boom-de-la-innovacion-financiera/>
- Morisaki, A. (2017). *La importancia de la inclusión financiera.*
<https://www.youtube.com/watch?v=3VnbqYtgX1Y>
- Morisaki, A. (2019). *La importancia de la inclusión financiera.*
<https://www.lampadia.com/opiniones/alberto-morisaki/la-importancia-de-la-inclusion-financiera/>
- Oscar, R. (2016). <https://peru.com/actualidad/economia-y-finanzas/dinero-electronico-8-datos-entender-que-y-como-funciona-noticia-439623>
- Revista Alergia México (2016) *definición de población*
<http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Roldan, P. (2019). *Artículos publicados en Economipedia dinero electrónico.*
<https://economipedia.com/author/p-nicole>

Valencia, F. (2015). *Sistema de dinero electrónico, un medio de pago al alcance de todos:*

http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LX04-02.pdf

Apéndice A



ENCUESTA

Dinero Electrónico como un Instrumento para la Inclusión Financiera

Introducción: Estamos realizando la investigación sobre el Dinero Electrónico como un instrumento para la inclusión financiera en la Empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA. Con el fin obtener el título profesional; para ello agradecemos su colaboración respondiendo el cuestionario.

Indicaciones:

- ✓ Lee las preguntas atentamente, revisa todas las operaciones y elige la respuesta que prefieras.
- ✓ Colocar un aspa en el recuadro correspondiente.

Ejemplo:

¿Los procedentes de terceros en el financiamiento externo son las entidades financieras?

1. Definitivamente Si	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Siempre	<input type="checkbox"/>
3. A veces	<input type="checkbox"/>
4. No Siempre	<input type="checkbox"/>
5. Definitivamente No	<input type="checkbox"/>

Puntaje:

Definitivamente Si	5
Siempre	4
A veces	3
No Siempre	2
Definitivamente No	1

VARIABLE 1: DINERO ELECTRONICO

		1	2	3	4	5
Nº	ITMS O PREGUNTAS	Definitivamente no	No siempre	A veces	Siempre	Definitivamente si
	Pago virtual					
1	¿En la transferencia de pago virtual con dinero electrónico para procesos de compra y venta se realiza con mayor rapidez y seguridad?					
2	¿La desconfianza al pago virtual dificulta las transacciones de compra y venta con el dinero electrónico?					
3	¿En el comercio en línea utilizan al dinero electrónico para la transacción de pago virtual?					
4	¿El dinero electrónico facilita el pago virtual para la adquisición de productos y/o servicios en línea?					
	Innovación Financiera					
5	¿La innovación financiera fomenta el estudio de análisis de riesgo para la solicitud de préstamos de dinero electrónico?					
6	¿Las entidades bancarias aplican el análisis de riesgos incorporando la innovación financiera para utilizar el dinero electrónico?					
7	¿La innovación financiera busca la reducción de costos para que así el usuario tenga mayor uso del dinero electrónico?					
8	¿El uso de dinero electrónico garantiza al usuario la reducción de costos como una nueva tecnología de innovación financiera?					
	Medio de pago					
9	¿El dinero electrónico ha innovado la manera en que realizamos los medios de pagos y su utilidad en transferencias?					
10	¿Las transferencias realizadas a otras cuentas mediante el medio de pago del dinero electrónico son confiables?					
11	¿Los pagos con tarjetas de dinero electrónico se utilizan como medio de pago en todos los servicios?					
12	¿La seguridad y privacidad de las tarjetas con dinero electrónico son importantes por ser un medio de pago virtual?					

VARIABLE 2: INCLUSION FINANCIERA

		1	2	3	4	5
Nº	ITMS O PREGUNTAS	Definitivamente no	No siempre	A veces	Siempre	Definitivamente si
	Servicios Financieros					
1	¿Los servicios financieros que ofrece la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA, garantiza el buen uso de sus finanzas de acuerdo a lo estipulado por la inclusión financiera?					
2	¿El acceso que permite la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA, a los servicios financieros facilita en las finanzas a personas naturales en la inclusión financiera?					
3	¿Los servicios financieros que ofrecen los bancos están contribuyendo con la inclusión financiera y estabilidad económica?					
4	¿La empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA y los bancos influyen positivamente en la inclusión financiera brindando servicios financieros a corde al mercado?					
	Estabilidad Económica					
5	¿La inclusión financiera garantiza la estabilidad económica a través de liquidez de las personas naturales?					
6	¿La falta de liquidez repercute en la estabilidad económica e inclusión financiera de los usuarios?					
7	¿La inclusión financiera analiza los riesgos económicos para garantizar una estabilidad económica?					
8	¿La inclusión financiera permite que la estabilidad económica evite los riesgos de inversión?					
	Agentes económicos					
9	¿Es importante las transacciones que realizan los agentes económicos para la inclusión financiera de los usuarios?					
10	¿La inclusión financiera permite a los agentes económicos realizar sus transacciones bancarias con mayor seguridad?					
11	¿Los agentes económicos tienen conocimiento de la inclusión financiera para la toma de decisiones comerciales?					
12	¿En las decisiones comerciales que toman los agentes económicos de la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas peruanas prepago SA, influye la inclusión financiera?					

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: DINERO ELECTRÓNICO COMO UN INSTRUMENTO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA EMISORA DE DINERO ELECTRONICO TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A.

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
 2: Malo
 3: Regular
 4: Bueno
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

30 de Setiembre 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: MONTALVO CABRERA ANA MARÍA

DNI: 07852845

Especialidad de Juez Experto: CONTADORA PÚBLICA COLEGIADA

Grado del juez experto: MAGISTER EN TRIBUTACIÓN

Ana M. Montalvo

Firma del Juez Experto

Pos Firma

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: DINERO ELECTRÓNICO COMO UN INSTRUMENTO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA EMISORA DE DINERO ELECTRONICO TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A.

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
 2: Malo
 3: Regular
 4: Bueno
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems:					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

30 de Setiembre 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: SOTOMAYOR ESPICHAÍN JULIO CESAR

DNI: 07022154

Especialidad de Juez Experto: CONTADOR PÚBLICO CATEGORÍA CERTIFICADA

Grado del juez experto: DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN



Firma del Juez Experto
Pos Firma

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: DINERO ELECTRÓNICO COMO UN INSTRUMENTO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA EMISORA DE DINERO ELECTRONICO TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A.

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
 2: Malo
 3: Regular
 4: Bueno
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

27 de Setiembre 2019


Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: VILLANUEVA CASTRO DORIS M.

DNI: 07421371

Especialidad de Juez Experto: CONTADOR PUBLICO COLEGIADA CERTIFICADA.

Grado del juez experto: MAESTRIA EN AUDITORIA.



Firma del Juez Experto
 Pos Firma

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: DINERO ELECTRÓNICO COMO UN INSTRUMENTO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA EMISORA DE DINERO ELECTRONICO TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A.

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
 2: Malo
 3: Regular
 4: Bueno
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

...27 de Setiembre 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: MARTINEZ GUTIÉRREZ VICTORIA ELENA

DNI: 06605934

Especialidad de Juez Experto: CONTADOR PÚBLICA COLEGIADA

Grado del juez experto: MAESTRIA TRIBUTACION



Firma del Juez Experto

Pos Firma

Apéndice B EMPRESA EMISORA DE DINERO ELECTRONICO TARJETA PERUANAS PREPAGO S.A. SURCO - LIMA EN EL AÑO 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿De qué manera el dinero electrónico optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018?</p> <p>Problemas secundarios: ¿De qué manera el pago virtual influye en los servicios financieros que brinda la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018?</p> <p>¿De qué manera la innovación financiera determina la estabilidad financiera de los clientes en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018?</p>	<p>Objetivo general: Identificar y analizar la manera en que el dinero electrónico optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018</p> <p>Objetivos específicos: Conocer la manera en que el pago virtual influye en los servicios financieros que brinda la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.</p> <p>Establecer la manera en que la innovación financiera determina la estabilidad financiera de los clientes en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.</p>	<p>Hipótesis general: El dinero electrónico optimiza la inclusión financiera en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.</p> <p>Hipótesis específicas: El pago virtual influye en los servicios financieros que brinda la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.</p> <p>La innovación financiera determina la estabilidad financiera de los clientes en la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018.</p>	Variable 1: Dinero Electrónico			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores
			Pago virtual	Compra y venta	1-2	Definitivamente si (5) (4) Siempre (3) A veces (2) No siempre (1) Definitivamente no
				Comercio en línea	3-4	
			Innovación financiera	Análisis de riesgo	5-6	
				Reducción de costos	7-8	
			Medio de pago	Transferencias	9-10	
				Tarjetas	11-12	
			Variable 2: Inclusión Financiera			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores
			Servicios financieros	Finanzas	1-2	Definitivamente si (5) (4) Siempre (3) A veces (2) No siempre (1) Definitivamente no
				Bancos	3-4	
Estabilidad económica	Liquidez	5-6				
	Riesgos	7-8				
Agentes económicos	Transacciones	9-10				
	Decisiones comerciales	11-12				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA QUE UTILIZAR
<p>Método. Hipotético - deductivo.</p> <p>Enfoque. Cuantitativo.</p> <p>Tipo. Básica.</p> <p>Nivel. Descriptivo. Correlacional.</p> <p>Diseño. No experimental.</p>	<p>Población. La población está conformada por 63 trabajadores de la de la empresa Emisora de Dinero Electrónico Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018</p> <p>Muestra. La muestra fue calculada con la fórmula de aleatoria simple el cual es de 31 trabajadores</p>	<p>Variable 1: Dinero electrónico Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Ficha técnica: Nombre original: Cuestionario de dinero electrónico Lugar: En la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018 Duración: de 30 minutos Administración: individual</p> <p>Variable 2: Inclusión financiera Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Ficha técnica: Nombre original: Cuestionario de inclusión financiera Lugar: En la EEDE Tarjetas Peruanas Prepago S.A. Surco – Lima 2018 Duración: de 30 minutos Administración: individual</p>	<p>Descriptiva: Después de aplicar el instrumento de evaluación los datos han sido procesados en SPSS 23 y Excel 2016 para interpretar los resultados además de describir datos mediante tablas, figuras y frecuencias.</p> <p>Inferencial: Para la prueba de hipótesis se prevé.</p> <p>De Prueba: Para determinar la correlación de las variables se aplicara Rho Spearman. Los procedimientos y técnicas para el estudio de datos serán ejecutados por la estadística. Mediante el análisis descriptivo, los datos alcanzados podrán ser resumidos numérica y gráficamente.</p>

