



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"USO DEL DINERO ELECTRÓNICO EN LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO POR EL CONTEXTO COVID-19 DEL CERCADO DE ICA, 2021"

Presentado por:

PALACIOS PALACIOS HECTOR LELIS

De la **MAESTRÍA EN ECONOMÍA** mención **FINANZAS**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 1%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 16 de marzo de 2023

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. ROBERTO H. CASTAÑEDA TERRONES
DIRECTOR (e) DE LA ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA

EN ECONOMÍA CON MENCIÓN EN FINANZAS



TESIS:

Uso del dinero electrónico en las entidades del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021

Línea de investigación:

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

PRESENTADO POR

HECTOR LELIS PALACIOS PALACIOS

GRADO A OBTENER:

MAESTRÍA

Ica, Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre y padre, por ser los pilares más importantes y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

AGRADECIMIENTOS

Dicen que la mejor herencia que nos pueden dejar los padres son los estudios, sin embargo, no creo que sea el único legado del cual yo particularmente me siento muy agradecido, mis padres me han permitido trazar mi camino y caminar con mis propios pies. Ellos son mis pilares de la vida, les dedico este trabajo.

Gracias a mi madre: Hilda Palacios Grabiél, mi señor padre: Héctor Palacios Cayo y mi abuelo: Adrian Palacios Chuquichanca, quienes siempre supieron que llegaría a esta etapa de mi vida.

A mi hermano, Liner Leon Palacios Palacios por creer siempre en mi capacidad y formar parte de ese pilar importante en mis toma decisiones.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	14
2.1. Metodología	14
2.2. Población y muestra	14
2.3. Técnicas e instrumentos	16
2.4. Análisis y procesamiento de información	17
III. RESULTADOS	18
3.1. Evaluación del grado de asimetría de la información	18
3.2. Identificación del nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico	27
3.3. Identificación de las particularidades que presentan los usuarios del sistema financiero con respecto al uso del dinero electrónico	34
3.4. Identificación de las principales causas que dificultan que el dinero electrónico sea de uso común	45
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
VIII. ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Entidades financieras según categorías.....	15
Tabla 2. Categorías de las entidades financieras	15
Tabla 3. Asignación proporcional por categoría del sistema financiero	16
Tabla 4. Nivel de asimetría de la información de los encuestados.....	18
Tabla 5. Realización de compras por internet de parte de los encuestados	19
Tabla 6. Realización de pagos por internet de parte de los encuestados	19
Tabla 7. Conocimiento sobre el concepto de dinero electrónico de parte de los encuestados	19
Tabla 8. Conocimiento sobre comisiones y tarifas adicionales tras el uso de dinero electrónico	20
Tabla 9. Disposición a recibir conocimientos y experiencias provenientes de los funcionarios de entidades bancaria	20
Tabla 10. Nivel de frecuencia de transacciones con dinero electrónico	20
Tabla 11. Presencia de dificultades al momento de realizar una transacción bancaria de forma presencial	21
Tabla 12. Uso cotidiano de las transacciones con dinero electrónico	22
Tabla 13. Percepción de la necesidad del uso de dinero electrónico.....	22
Tabla 14. Percepción sobre la presencia de ventajas económicas con el uso de dinero electrónico	22
Tabla 15. Conocimiento sobre el sistema de dinero electrónico	23
Tabla 16. Nivel de experiencia en el uso de dinero electrónico	23
Tabla 17. Calidad de la experiencia del uso de dinero electrónico	24
Tabla 18. Percepción del beneficio del uso del dinero electrónico	25
Tabla 19. Percepción de la falta de difusión del uso de dinero electrónico.....	25
Tabla 20. Satisfacción frente a la información recibida por parte de las entidades financieras sobre comisiones y otras tarifas	25
Tabla 21. Afán de los encuestados por poseer una cuenta bancaria.....	26
Tabla 22. Nivel de asimetría del conocimiento	26
Tabla 23. Nivel de la proporcionalidad de usuarios que desconocen el dinero electrónico	27
Tabla 24. Confianza en el sistema financiero peruano y el dinero electrónico	28
Tabla 25. Reacción ante la propuesta del pago de sueldo de manera electrónica	29
Tabla 26. Reacción ante la propuesta del funcionamiento de un nuevo sistema de pagos mediante un dispositivo celular	29
Tabla 27. Recepción de información sobre la utilidad del uso de dinero electrónico por parte de funcionarios de una entidad financiera.....	30

Tabla 28. Percepción de la seguridad del sistema de dinero electrónico como mecanismo de ahorro.....	30
Tabla 29. Nivel de rechazo a percibir pagos a través de la banca móvil.....	30
Tabla 30. Percepción de la reducción del temor para un mayor dinamismo del dinero electrónico en la ciudad de Ica.....	31
Tabla 31. Confianza en las entidades financieras de la ciudad de Ica para utilizar el dinero electrónico.....	32
Tabla 32. Opinión sobre la necesidad de la existencia de una entidad supervisora directa del sistema de dinero electrónico.....	32
Tabla 33. Uso de algún dispositivo móvil para realizar operaciones bancarias.....	32
Tabla 34. Existencia de motivos para rechazar los pagos mediante la banca móvil de una entidad financiera.....	33
Tabla 35. Nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico.....	33
Tabla 36. Rango etario de los encuestados.....	34
Tabla 37. Género de los encuestados.....	35
Tabla 38. Nivel de instrucción de los encuestados.....	36
Tabla 39. Estado civil de los encuestados.....	37
Tabla 40. Nivel de interés por el funcionamiento y uso del dinero electrónico.....	38
Tabla 41. Nivel de desconfianza hacia el dinero electrónico por temor al riesgo.....	39
Tabla 42. Nivel de costumbre de uso del dinero electrónico.....	39
Tabla 43. Nivel de consideración de la regulación en el uso del dinero electrónico.....	39
Tabla 44. Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su rango de edad.....	40
Tabla 45. Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su género.....	41
Tabla 46. Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de instrucción.....	43
Tabla 47. Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de instrucción.....	44
Tabla 48. Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de asimetría del conocimiento.....	45
Tabla 49. Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de aversión al riesgo.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de asimetría de la información de los encuestados	18
Figura 2. Nivel de frecuencia de transacciones con dinero electrónico	21
Figura 3. Nivel de experiencia en el uso de dinero electrónico	24
Figura 4. Nivel de asimetría del conocimiento	27
Figura 5. Nivel de la proporcionalidad de usuarios que desconocen el dinero electrónico	28
Figura 6. Nivel de rechazo a percibir pagos a través de la banca móvil	31
Figura 7. Nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico	34
Figura 8. Rango etario de los encuestados	35
Figura 9. Género de los encuestados	36
Figura 10. Nivel de instrucción de los encuestados	37
Figura 11. Estado civil de los encuestados	38
Figura 12. Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su rango de edad	40
Figura 13. Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su género	41
Figura 14. Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de instrucción	42
Figura 15. Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su estado civil	44
Figura 16. Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de asimetría del conocimiento	46
Figura 17. Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de aversión al riesgo	47

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal identificar las principales causas que dificultan el uso común del dinero electrónico, en el contexto del COVID-19, entre los usuarios del sistema financiero del Cercado de Ica, para el año 2021. De igual forma busca identificar los niveles de asimetría del conocimiento y de aversión al riesgo ante un fraude electrónico. Se empleó un enfoque cuantitativo, explicativo, de tipo de investigación no experimental y transversal. La población estuvo conformada por la Población Económicamente Activa (PEA) de la localidad, y la muestra, escogida por muestreo probabilístico estratificado, consistió en 383 usuarios del sistema financiero del Cercado de Ica, a quienes se les aplicó tres cuestionarios mediante la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Los resultados mostraron un 82.51% y un 52.48% de los encuestados en el nivel medio para las variables asimetría del conocimiento y aversión al riesgo. Por otro lado, mostró una incidencia sobre el uso del dinero electrónico por parte de la edad y el nivel de instrucción de los usuarios; mientras que el conocimiento, a diferencia de la seguridad, influyó sobre el interés en el uso y funcionamiento del dinero electrónico. Se concluye entonces, un grado medio de asimetría del conocimiento, un nivel medio de aversión al riesgo, particularidades en el uso del dinero electrónico en cuanto a su rango etario y nivel de instrucción. Además, se determinó que el principal factor que impide el uso común del dinero electrónico entre los usuarios del sistema financiero, es el conocimiento.

Palabras clave: *Dinero electrónico, sistema financiero, asimetría del conocimiento, aversión del riesgo al fraude.*

ABSTRACT

The main objective of this research was to identify the main causes that hinder the common use of electronic money, in the context of COVID-19, among the users of the financial system of Cercado de Ica, in 2021. Likewise, it seeks to identify the levels of knowledge asymmetry and risk aversion in the face of electronic fraud. A quantitative, explanatory, non-experimental and cross-sectional research type approach was used. The population was made up of the Economically Active Population (PEA) of the locality and the sample, chosen by stratified probabilistic sampling, consisted of 383 users of the financial system of Cercado de Ica, to whom three questionnaires were applied using the survey technique for data collection. The results showed 82.51% and 52.48% of the respondents in the middle level for the knowledge asymmetry and risk aversion variables. On the other hand, it showed an incidence on the use of electronic money by the age and level of instruction of the users; while knowledge, unlike security, influenced the interest in the use and operation of electronic money. It is concluded then, a medium level of knowledge, a medium level of risk aversion, particularities in the use of electronic money in terms of its age range and level of education. In addition, it was determined that the main factor that prevents the common use of electronic money among users of the financial system is knowledge.

Keywords: *Electronic money, financial system, knowledge asymmetry, fraud risk aversion.*

I. INTRODUCCIÓN

A raíz de la coyuntura pandémica causada por la existencia de la COVID - 19 las personas tienen más cuidado para no exponer su salud, y con ello el contagiarse, de modo que para realizar sus operaciones bancarias han optado por efectuarlo a través de las plataformas digitales, como lo es la banca móvil, banca por internet, o aplicaciones de pago inmediato. De igual manera, las personas que no tienen cuenta bancaria han decidido aperturar una, a razón de verse inmersas en un sistema altamente digitalizado, agudizado por las medidas o restricciones de distancia social, debiendo realizar transacciones sin mayor contacto físico.

Desde hace doce años, la presencia de la primera moneda electrónica como el Bitcoin, representó una novedad sin precedentes en la economía mundial, comenzando a emplearse en las economías más avanzadas, pues cuentan con la infraestructura digital para ello. Sin embargo, expertos señalan que, a pesar de ello, el bitcoin como dinero es difícil de introducirse en la vida cotidiana, explicado porque carece de ser un medio de pago inmediato, sumado a ser una unidad de cuenta materializado por los productos o servicios que se puede acceder, y con ello ser almacén de valor; aspectos con los cuales si cuenta el dinero físico (Peña, 2021).

En el caso de Reino Unido sus habitantes han optado por el uso del dinero electrónico para efectuar sus compras, pues afirman que les brinda mayor seguridad que visitar establecimientos, ya que, se exponen a contagiarse; no obstante, el auge del uso del dinero electrónico trae consigo contingencias pues se presta al fraude, ejemplo de ello es que la Autoridad de Conducta Financiera (FCA) del país congeló € 500 millones para asegurarse de su procedencia, teniendo que a la fecha el lavado de dinero se ha incrementado, donde se localizó empresas fantasmas con cifras que ascienden a € 1 millón (Leask y Smith, 2020).

De la misma manera en Lituania los ciudadanos han optado por utilizar el dinero electrónico, donde durante el primer semestre del año, a pesar de la pandemia que se vive en el país, las transacciones bancarias incrementaron en € 22.400 millones, ocasionando dinamizar la economía; sin embargo algunas empresas no cumplen los requisitos legales, es decir con los fondos propios, de modo que durante el primer trimestre el 84% de entidades que estuvieron sujetas a cumplir con este requisito lograron superar el umbral mínimo, alcanzando un ratio de 1,1 (Merkevičiūtė, 2020).

En Francia se está diseñando la moneda digital, pues se cree en la existencia de una evolución en pagos digitales, además se considera que es un complemento a su moneda actual existente y que en lugar de reemplazarla por efectivo físico que cada vez está disminuyendo, puesto que existen criptomonedas bitcoin, es mejor incursionar en la moneda digital; lo cual, ha permitido llegar a los mercados electrónicos con una inversión de \$ 20 millones en el año 2021, y que en comparación con el año pasado se tuvo un alcance de \$ 14.5 millones. En esa línea, es

importante mencionar que China es el país líder en incursionar en dinero electrónico, teniendo actualmente en circulación su moneda digital en diferentes regiones (Browne, 2021).

Por otra parte, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021) menciona que los países han avanzado en la digitalización, impulsados por el escenario nunca antes visto, como lo es la pandemia por COVID -19, misma que impuso restricciones de movilidad, donde han implementado herramientas tecnológicas para gestionar el colapso económico y mantener el funcionamiento de sus actividades comerciales y económicas; entre ellos destacan Luxemburgo, Estados Unidos, Holanda, Singapur y Hong Kong. Así mismo en Latinoamérica para medir la capacidad de transformación digital a nivel económico y social de los gobiernos, se tiene un índice de desarrollo de gobierno electrónico donde se refleja su desempeño en cuanto al servicio en línea, calidad y cantidad de redes de telecomunicaciones, de modo que los países que más sobresalieron en el estudio fueron Uruguay, Argentina, Chile, Brasil, Costa Rica, México, Colombia y Perú; no obstante se evidenció que del total de 33 países, 14 manifiestan un nivel bajo de preparación para el uso de la Inteligencia Artificial (IA), y con ello acceder a todos los beneficios que ello puede traer.

En el Perú se introdujo gradualmente el uso del dinero electrónico porque era inusual que los ciudadanos la utilicen, explicado porque era contrario a sus costumbres, sin embargo, debido a la pandemia, los ciudadanos se han adaptado al uso del dinero electrónico porque les permite realizar transacciones de manera eficiente y rápida desde sus hogares sin infectarse; y pueden hacerlo también desde cualquier aparato electrónico con conexión a internet como lo es un teléfono, computadora o tableta. Por otro lado, se tiene que el crecimiento en el uso de criptomonedas (una de los activos digitales más conocidos) este año se ha incrementado en un 40%, reflejando que a pesar de la emergencia sanitaria se ha acelerado la usabilidad de las mismas y con ello su aceptación por parte del sistema financiero peruano (Vodanovic, 2020).

En colación, Julio Velarde (2021), actual presidente del Directorio del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) menciona que el sistema de pagos en el mundo, y con ello en el país, será diferente en el futuro; al respecto ya se está trabajando en la creación de la moneda digital con otros bancos centrales de la India, Singapur entre otros; así mismo sostuvo que el Perú no será de los primeros en incursionar en una moneda digital por qué no se tiene los recursos necesario, pero tampoco será de los últimos, ya que se está más avanzados que México, por ejemplo; no obstante puntualizó que la criptomoneda aún no cuenta con el respaldo jurídico para ser aplicada en el mercado peruano, a diferencia del bitcoin y el ethereum que tienen el respaldo del BCR de cada país.

En el país, durante los últimos años la utilización de criptomonedas ha crecido en un 600%, teniendo a los ahorros en algunas de estas divisas, donde la más popular es Ethereum seguido por el Bitcoin, SHIBA, Cardano e incluso Dogecoin; aquí el objetivo de los inversores

es generar ganancias en poco tiempo, apoyado por la volatilidad de estas divisas; sin embargo, el ser parte de este sistema también riesgos en cuanto a la devaluación que se puede ocasionar en el mercado digital, significando pérdidas económicas, he allí la importancia de contar con información actualizada y clara (Diario oficial Expreso, 2021).

Durante esta pandemia las personas se han visto obligadas al mayor uso de las aplicaciones de banca móvil, con las cuales han podido pagar sus servicios de forma rápida y sin necesidad de ir a los bancos y hacer largas colas, y con ello, exponerse al contagio; siendo las más usadas las pertenecientes a los bancos Scotiabank Perú, Banca Continental móvil, Interbank app y Banco móvil BCP. Al respecto, los usuarios manifiestan que tienen más confianza en estas entidades que en otras, así mismo mediante ellas pueden cancelar ciertos servicios en específico, lo cual no se puede hacer desde cualquier aplicación de banca (Díaz, 2021).

De acuerdo con Gálvez (2020) menciona que los peruanos por la crisis que se vive en el país presentan aversión al dinero físico en un 84.1% con relación a otros países de Latinoamérica, de modo que, sus hábitos han ido cambiando, lo que ha ocasionado la aceleración del uso del dinero electrónico, así como, del uso de billeteras digitales, teniendo que 6 de cada 10 peruanos afirmó utilizar este medio de pago, donde son las tarjetas de débito las más requeridas por las personas. Igualmente, el autor menciona que Perú está incursionando en el fenómeno de multi bancarización, puesto que el 67.2% de ciudadanos opera con 2 o más bancos.

En el caso de la Caja Piura, una de las entidades financieras con mayor presencia en el país, consideró realizar capacitaciones para tratar sobre el tema inclusión financiera, buscando adiestrar a emprendedores de las zonas rurales respecto al acceso al sistema financiero con el propósito de que tengan un mejor control de sus recursos económicos, pues el 61 % de personas no ahorran y lo que se pretende es impulsar el uso digital del dinero, a través de una enseñanza digital e interactiva. Además, está dirigido a las mujeres emprendedoras ya que no se hace distinción de género. Dicha entidad ha apostado por realizar esta capacitación ya que mediante la crisis que atraviesa el país se ha incrementado el uso de aplicaciones móviles en un 67%, donde el 76 % de usuarios manifiesta que es una herramienta útil para realizar actividades bancarias. (Crespo, 2021)

Del mismo modo está sucediendo en Ica pues las empresas han optado por hacer uso del dinero electrónico, ya que les facilita realizar sus operaciones empresariales de manera más rápida y efectiva, no obstante, tienen miedo ya que pueden ser víctimas de fraude y ser perjudicados con la pérdida de su patrimonio. No obstante, en el departamento no se está promoviendo el uso del dinero electrónico con eficacia de modo que ello no es favorable pues durante esta época de la pandemia las personas buscan su seguridad para no contagiarse además de un método más rápido para realizar sus compras y cancelar sus obligaciones. Los ciudadanos mencionan que las entidades financieras deberían mejorar la difusión del uso del dinero electrónico ya que debido a

su desconocimiento en el uso de las plataformas no saben cómo utilizarlo, sumado a que creen conveniente que el Estado debería intervenir ya que debe supervisarse las actividades de cómo están operando las entidades financieras.

Sobre las investigaciones previas, internacionalmente se encuentra Bechara (2021) en su artículo científico: Impacto de la tecnología financiera en el banco central de Alemania, su primordial objetivo fue determinar los cambios en la tecnología de la entidad financiera, para ello empleó una metodología de tipo cuantitativo con un nivel explicativo, con el uso de la técnica la encuesta que al aplicarla obtuvo por resultado que la Fintech tiene un impacto positivo en los bancos centrales. Igualmente se detectó que el dinero móvil está ascendiendo pues durante el año 2019 se incrementó su uso en un 25% de manera que se llega a concluir que la Fintech genera un impacto favorable ya que la tecnología financiera conduce a cumplir una mejor gestión.

Córdova (2021) en su estudio de maestría: El dinero electrónico como mecanismo financiero en Ecuador, tuvo por objetivo primordial analizar el dinero en los negocios para impulsar una propuesta financiera de modo que se empleó una investigación descriptiva-explicativa con un enfoque cuantitativo, por ello se utilizó como técnica la encuesta que tiene por instrumento el cuestionario. Se obtuvieron como resultados la existencia de riesgo de liquidez en un 55% pues los ciudadanos tienen temor ya que no saben emplear la tecnología e igualmente el 52% de las personas adultas tienen una cuenta bancaria y solo el 25% ha logrado un préstamo. Es así que con esta propuesta se pretende incluir a estas personas en el sector financiero, teniendo un nivel de liquidez aceptable, ya que, en cifras monetarias ascendió a 54,239.1 dólares. Igualmente se determinó que el costo para convertir el dinero físico en electrónico es de 0.09 centavos. Se concluye que es más factible utilizar el dinero electrónico que el físico pues es más rápido puesto que la mayoría de ciudadanos tienen una cuenta bancaria.

Rodríguez et al. (2020) en su artículo científico: Dinero electrónico y las MiPymes en tiempos de COVID-19, su primordial objetivo fue analizar la incidencia del dinero electrónico en las pymes de Ecuador, de manera que, su metodología fue de tipo documental donde requirió del método científico teórico y empírico, aplicando como técnica la observación y análisis documental que le permitieron obtener por resultado que durante la crisis de la pandemia se han incrementado el uso del dinero electrónico, pues se han generado ventas de \$ 800 mil. Además, las personas manifestaron que no prefieren usar el dinero en físico ya que pueden contagiarse pues creen que ahí está el virus. Asimismo, se registró que el COVID- 19 afectó al comercio pues el 70% de actividades económicas se estancaron, teniendo que emplear el dinero electrónico ayudó a dinamizar la economía del país.

Pu et al. (2021) en su artículo científico: Inclusión del sector financiero en las entidades de Lituania, tuvo como objetivo primordial analizar la inclusión de las entidades bancarias en las empresas, por ello se consideró emplear un enfoque mixto de tipo descriptivo, requiriendo como

técnica la encuesta. Se obtuvo como resultado que el 30% de las empresas tienen cuentas bancarias pues les facilita realizar sus actividades de comercio, de la misma manera se afirma que durante el año 2019 Lituania emite 45 licencias para que las empresas puedan utilizar el dinero electrónico, ocupando el puesto 11 de 190 países que están incursionando en el uso del dinero electrónico. Se concluye que el emplear el dinero electrónico es relevante para las empresas de modo que les permite cumplir con sus operaciones generando un mayor ingreso y ser más eficiente.

Vasenska et al. (2021) en su artículo científico: Transacciones financieras durante la crisis del COVID – 19 en Bulgaria, su esencial objetivo fue analizar el uso de Fintech de los clientes antes y después de la pandemia, por ello se requirió de un enfoque mixto de tipo descriptivo, donde utilizó la encuesta que tiene por instrumento al cuestionario donde al aplicarlo se obtuvo por resultado que las transferencias aumentaron en 17% durante la pandemia. Respecto a la inclusión financiera el 56 % de empresarios estuvo de acuerdo que es necesario ya que facilitaría sus operaciones, y en cuanto a la apertura de cuentas bancarias solo un 25% manifestó tener una. Se concluye que las transacciones financieras son relevantes e igualmente facilitan la compra de un producto ya que no es necesario acudir a un establecimiento.

A nivel nacional de acuerdo con Díaz (2020) en su estudio de maestría: Dinero electrónico en las empresas de la entidad financiera en Tingo María, su objetivo fue analizar la dependencia entre el desconocimiento de las ventajas y riesgo del uso del dinero electrónico, de modo que, requirió de una investigación aplicada de tipo transversal con un nivel explicativo. Es así que se utilizó como técnica la encuesta, misma que al aplicarla arrojó que el 67.4% no utiliza el internet para efectuar un pago, sin embargo, el 66.7% no tiene dificultades para usarlo con respecto a los beneficios de su uso, y un 27.5 % manifestó que les ahorra tiempo, no obstante, un 44.9% no tiene una cuenta bancaria. Se concluye que no hay una inclusión financiera, puesto que las entidades financieras no han dado las facilidades necesarias, generando que las empresas no hayan aperturado una cuenta bancaria.

Abarca (2019) en su tesis de maestría: Dinero electrónico como estrategia de inclusión financiera, su objetivo primordial fue analizar la inclusión social del dinero electrónico como medio de uso de tal manera que su metodología fue documental pues se sustentará de datos históricos y utilizará el método científico; de esta manera se tomará como técnica el análisis documental que tiene por instrumento la ficha de análisis documental. Dentro de los resultados se obtuvo que un 95% de personas utilizan el dinero en efectivo para efectuar sus compras, 30% utilizan los productos financieros y el 115 % maneja un servicio móvil llegando al 80% de la población. Se concluye que en el país se busca promover un modelo de dinero electrónico fundamentado en las transferencias de dinero mediante el uso de una red móvil.

Núñez y Sifuentes (2019) en su tesis de maestría: Dinero electrónico como mecanismo para promover la inclusión financiera, su primordial objetivo fue determinar si las Fintech pueden establecer una herramienta para suscitar la inclusión financiera en el Perú, para ello fue necesario utilizar un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico, optando por el uso de la técnica de revisión de literatura y datos históricos, así como, de la entrevista. Dentro de los resultados se registró que existen más de 1000 agentes cash, los cuales procesan 255 mil transacciones al mes llegando a la suma de 30 millones, ello es favorable para la inclusión financiera, no obstante, también se identificó que el 80% de la MiPymes no está bancarizada. Se concluye que es necesario la inclusión financiera puesto que las Fintech son una herramienta para dinamizar la economía.

En cuanto al sustento teórico para la primera variable “Dinero electrónico”, se define a la mismo como el valor o producto de prepago por el cual la persona efectúa una cancelación y se almacena en dispositivos electrónicos y dispositivos, como tarjetas de prepago, ordenadores y teléfonos móviles. Este dinero electrónico se utiliza como forma de pago en transacciones de bajo valor con entidades distintas al emisor del dinero electrónico. El dinero electrónico supone un importante avance en la inclusión financiera, ya que, acerca los servicios de pago a las personas con bajos ingresos, y que residen en lugares alejados de las zonas urbanas, sin necesidad de invertir en el desarrollo de una infraestructura física para la entidad de pago (Vega, 2018).

La Teoría sobre las finanzas que postula, según Copelan y Weston (1992) citados en Oliva (2016) los modelos normativos se utilizan para construir la Teoría Financiera, que luego se compara con la realidad para determinar sus conclusiones. Tomando como referencia una cartera de activos financieros dentro del concepto de mercados competitivos, se ocupa principalmente de explicar la creación de precios de los activos financieros y los métodos de mitigación del riesgo, de modo que, la asocian con la toma de decisiones financieras.

La teoría explica cómo y por qué se toman estas decisiones y que se encuentran en las diversas áreas temáticas que suelen componer el campo de las finanzas. El análisis de valores, la gestión de carteras, la contabilidad financiera, la política financiera de las empresas, las finanzas públicas y la banca comercial son sólo algunos de los temas que abarca la teoría financiera.

De modo que, es una aplicación de la microeconomía, que surgió como parte del movimiento neoclásico de la economía política durante las décadas de 1970 y 1990, y ha estado presente desde entonces. En cuanto al análisis económico, se distingue por la adopción de metodologías de otros campos y la aplicación de dichos enfoques. En consecuencia, la intuición, que hasta entonces había regido este análisis, se dotó de la lógica matemática, en particular del cálculo diferencial e integral, que había alcanzado un punto de importante crecimiento en aquella época.

Sin embargo, cuando los individuos aportan sus recursos a los mercados de valores y/o financieros, descubren que no es posible saber con total certeza cuál será el resultado de su decisión de inversión. Esto se debe a que los mercados financieros y de capitales funcionan en un entorno de alto riesgo, en el que no se puede predecir con seguridad el resultado real de su inversión en el mercado antes de realizarla.

Sobre el enfoque moderno de la economía financiera Pascale (2011) menciona que se desarrolla en los años 70, donde se enfocó en perfeccionar el sistema financiero, motivado por la tecnología, la competitividad y variabilidad de negocios, de modo que, se requería de un sistema de control, ello dio origen a que se administre mejor el capital de trabajo, los recursos, presupuestos y costos. Por consiguiente, se fundamenta en las finanzas de mercado.

Las finanzas de mercado consisten en optimizar el dinero, se refiere a la inversión en bolsa, por ello Tobin (1958) sostuvo que, para diversificar el capital financiero, los inversionistas deben arriesgar en dejar el dinero líquido o en invertir el dinero en una sola inversión para maximizar la utilidad que se espera, dichas estimaciones se basan en cálculos matemáticos para predecir el rendimiento.

Sobre la Teoría de la inversión al riesgo, Díaz y Esparcia (2019) mencionan que la teoría del riesgo consiste en la amenaza de pérdida financiera en la que incurre un capitalista cuando invierte en una actividad económica, cuya viabilidad a largo plazo es incierta. La inversión en activos financieros y de capital, suele denominarse incertidumbre y se ve enfrentado a los siguientes tipos de riesgos:

- a) Riesgo de pérdida, consiste en la posibilidad de que se produzca un rendimiento negativo de los activos, es decir, que el precio del activo baje y se produzca una pérdida. El valor del activo se deprecia, lo que da lugar a una pérdida financiera;
- b) Riesgo de oportunidad, opción de elegir inversiones menos lucrativas que la competencia;
- c) Riesgo de liquidez, la posibilidad de no encontrar compradores a tiempo, junto con la exigencia de vender en el menor tiempo posible;
- d) Riesgo de inflación, los cambios acelerados e inesperados en el nivel general de precios que tienen un impacto perjudicial o positivo en la capacidad de la economía se denominan "shocks de precios". Estos generan efectos sobre el poder adquisitivo del dinero invertido y el rendimiento de ese capital, donde éste último puede ser negativo o positivo;
- e) Riesgo tasa de cambio, relacionado con los activos que se localizan en el extranjero, sin embargo, no se puede descartar que genere efectos en los activos nacionales.

En ese orden de ideas se tiene que para tener una menor probabilidad de riesgo y disminuir la incertidumbre al momento de efectuar una inversión en bolsa, se desarrolla el modelo que forma parte de la teoría de riesgos, teniendo el Modelo de medias y varianzas que, según Markowitz (1952) citado en Oliva (2016), identifica el punto de partida de los avances que se han producido en los últimos años en el cálculo de ambos componentes del postulado central de las finanzas. La correlación entre el cálculo de la rentabilidad de un título, según esta teoría, y el cálculo del valor actual, como se ha mencionado en el párrafo anterior.

Para calcular el riesgo financiero a partir de la varianza, el modelo de Markowitz dio fórmulas tanto para un valor como para una cartera, y sobre la base de la matriz de covarianza, ilustró por primera vez cómo la diversificación da lugar a la minimización del riesgo.

Sobre la utilidad esperada, en general, la idea de utilidad está representada por una función que expresa y da valor a un conjunto de productos sobre los que un individuo tiene una preferencia. La utilidad es una herramienta de elección ante un problema de incertidumbre donde se generaliza las propiedades del beneficio esperado, de modo que, es el elemento más distintivo en este dilema de decisión pues los productos que se ofrecen ya no son bienes de consumo, sino que reciben el nombre de loterías.

Sobre la medición de la aversión al riesgo, Tobin (1958) citado en Díaz y Esparcia (2019), refiere que a medida que el conocimiento del comportamiento de riesgo del individuo permite saber qué tipo de actitud tiene hacia el riesgo, está justificado, en la medida en que este conocimiento permite saber qué tipo de actitud tiene hacia el riesgo y cómo se comporta la utilidad esperada en el margen cuando la riqueza cambia. Se define como la despreocupación o el interés que un individuo puede tener por una situación que entraña peligro o incertidumbre. La manifestación del riesgo se puede dar mediante la medición que consiste en calcular la curvatura de la función, donde esta puede ser:

- Cóncava (averso al riesgo)
- Lineal (neutro al riesgo)
- Convexa (creciente al riesgo)

En consecuencia, la aversión al riesgo está relacionada con la concavidad de la utilidad más adverso a la incertidumbre del individuo, de modo que, mientras se incrementa la concavidad de la fórmula de utilidad, más adverso a la incertidumbre será una persona. A la hora de medir el riesgo, Arrow y Pratt proporcionaron un método que mantiene constante la aversión (absoluta) al riesgo, independientemente de los cambios en la fórmula de beneficios.

$$Ra (X) = \frac{U(x)}{U(x)}$$

Para ello es importante tener en cuenta la función de utilidad exponencial $U_x = -e^{-aX}$ donde debe considerarse el riesgo como invariable $RA(X)$, semejante al parámetro a .

Por otro lado, según Safra y Segal (1998) citado en Díaz y Esparcia (2019) a pesar de que las preferencias de riesgo se ven influidas por diversas circunstancias, la mayoría de la literatura teórica trata la aversión al riesgo como una métrica invariable que expresa el nivel de actitud de riesgo del individuo; donde los modelos son muy importantes porque ayudan a obtener nuevas ideas. La aversión al riesgo constante permite que los modelos produzcan fórmulas exactas y relativamente fáciles para las conexiones entre las variables al suponer una aversión al riesgo.

En concreto, la aversión al riesgo constante se refiere a la relación de preferencia invariable entre los resultados de dos distribuciones diferentes cuando se unen o multiplican por el mismo valor positivo.

En relación a la Teoría del dinero electrónico, Altamirano (2016) refiere que esencialmente, el dinero electrónico es un valor monetario representado por un crédito pagadero a su emisor, así mismo, menciona que los instrumentos de pago móvil se clasifican como dinero electrónico, y que consiste en un medio de pago que no se realiza en efectivo ni en papel, como las tarjetas de plástico y las transferencias directas; siendo semejante a cualquier transacción monetaria que tenga lugar a través de canales electrónicos.

Las tarjetas de plástico y las transferencias directas, así como cualquier transacción monetaria que se realice a través de canales electrónicos, son ejemplos de instrumentos de pago. Los monederos electrónicos, a pesar de que a menudo se comparan con las tarjetas de débito, deberían compararse con el dinero en efectivo, según el autor.

El dinero electrónico tiene las siguientes características:

- Se conserva en un soporte electrónico y puede ser transferible entre partes.
- Es aceptado como medio de pago por entidades o particulares distintos del emisor, y tiene como consecuencia su cancelación.
- Se emite por un valor monetario equivalente a la cantidad de dinero que se recibió.
- Es convertible en efectivo por su valor nominal de acuerdo con el valor monetario del que dispone el portador.
- No se califica como depósito y no devenga intereses de ninguna manera.

Como afirman Amoroso y Magnier (2012) deben cumplir con los siguientes parámetros:

- Si transcurren diez (10) años sin actividad en una cuenta de dinero electrónico, y no se ha realizado ninguna reclamación contra la cuenta durante este período, los fondos se envían a la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público (DGET). La Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía

y Hacienda es responsable de asignar los fondos a las iniciativas de inclusión financiera en sus jurisdicciones.

- Están sujetos a los límites para la emisión de dinero electrónico de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT) por transacción establecidos en el reglamento de la Ley que la regula.
- Están sujetos a los términos de encaje, así como a los establecidos en la Ley 29440, Ley de los Sistemas de Pago y Liquidación, y la Ley de los Sistemas de Pago y Liquidación, entre otras leyes y reglamentos.

En relación con el aspecto contable y tributario del dinero electrónico, Widiyati y Hasanah (2020) mencionan lo siguiente:

- a) Contable, la información sobre los hechos económicos es acumulable en una empresa en función de sus actividades y es utilizada para entregar información oportuna. Los códigos contables que una empresa registra deben ser acordes con las operaciones que realiza para efectuar un análisis eficiente. De modo que, el consejo normativo emite una resolución N° 041 – 2008 – EF/94 donde estipula el uso obligatorio del plan contable y las normas de información financiera para que se regule los procesos de información de acuerdo al sector al que pertenezcan, así como también, reconocer, clasificar y medir los datos registrados.
- b) Tributario, conforme a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Dinero Electrónico (Ley 29985), las empresas emisoras de dinero electrónico están exentas del pago del IGV durante el plazo de tres años que comprende los meses de enero de 2013 a diciembre de 2015, y luego, conforme a la Ley N° 30404 (Ley que amplía la vigencia de los beneficios y exenciones tributarias) hasta el 31 de diciembre de 2018 y posterior a ello está vigente hasta el 31 de diciembre de 2019, la exoneración de la exención del IGV para las entidades emisoras de dinero electrónico conforme a la Ley N° 30899 (Ley que exonera del IGV).

Como medio de pago equivalente al dinero físico se tiene a:

- Dinero electrónico mediante el uso del celular
- Transferencias bancarias
- Tarjetas de débito

Sobre la Teoría de la asimetría de la información, teniendo en cuenta a Bergh et al.(2018) mencionan que, a lo largo de la investigación en gestión, la idea de la asimetría de la información ha sido ampliamente aceptada, y su presencia es una premisa básica en la mayoría de los marcos de la teoría de la organización, de modo que consiste en una condición donde una de las partes tiene mejor información que la otra.

En un marco integrado, se lleva a cabo una investigación de gestión sobre la asimetría de la información. Como resultado de este marco, se comprende mejor los antecedentes y las condiciones que conducen a la asimetría de la información. Captar la diversidad de formas en que la asimetría de la información se ha aplicado teóricamente y los papeles que desempeña en los modelos teóricos, identificar los mecanismos que se utilizan para gestionar y describir cómo el interés de los actores focales, puede influir en la selección de un mecanismo de resolución para gestionarla.

Sobre la Ley de Gresham Información Asimétrica, Akerlof (1970) citado en Bergh et al. (2018), manifestó que el efecto *crowding out* se produce en una economía con información asimétrica: los actores con más conocimiento del mercado (prestamistas, proveedores en mercados de segunda mano) retiran del mercado a los que no están adecuadamente informados (financieras, proveedores en mercados de segunda mano), por lo que, el producto inferior es desplazado por el producto superior. Además, Akerlof empleó la conocida Ley de Gresham identificando que los individuos no diferencian el grado de calidad de un bien debido a la distorsión o asimetría de la información, los supuestos de su modelo son los siguientes:

- La oferta de un bien indivisible presenta dos calidades, el bien de calidad y el que tiene deficiente calidad.
- El bien se ofrece en igual simetría y , $1-y$.
- Los consumidores no son conscientes de las discrepancias sustanciales del producto porque hay información "exclusiva" u "oculta" en el producto.
- Al existir presencia de asimetría los usuarios observan que el precio del bien de poca calidad es w^l y el de buena calidad es $w^h > w^l$, y quien ofrece los precios de los bienes es de forma $v^l < w^l$ y $v^h < w^h$.
- Al no existir una supervisión en los mercados el usuario no identifica la dualidad, ello da lugar a una selección desfavorable.

Mediante estos supuestos, la negociación del bien sería eficiente si se da en diferentes mercados con el bien de la misma calidad. En cambio, en un entorno de competencia perfecta y un mercado libre, un sistema de información asimétrica produciría un resultado inesperado, que se denomina efecto del tipo de la Ley de Gresham, en el que los mercados con información asimétrica se denominan "selección adversa". El procedimiento donde el precio medio fijado por los consumidores es el siguiente:

$$w = yw^l + (1 - y)w^h$$

Al presentarse la distorsión informativa, el valor del bien h definido por el vendedor es:

$$p^h > w$$

Donde W define el límite asequible para el precio del bien, de modo que el usuario estará dispuesto a cancelar un precio $P \leq w$, este es el precio de equilibrio, por lo cual h percibirá una merma ocasionada por una diferencia de precios proporcional a:

$$\Pi_h = p^h - yw^l + (1 - y)w^h$$

Como justificación práctica para realizar este estudio, se considera la relevancia del crecimiento económico a través de la inclusión financiera, y el uso del dinero electrónico como tipo de transacción financiera, de modo que representa una alternativa viable a los métodos tradicionales de servicios bancarios. Igualmente se podrá determinar las causas que dificultan el uso del dinero electrónico por parte de los ciudadanos que figuran en la base de datos de las entidades financieras, de forma que se tendrá información de valor para contribuir con la toma de acciones de parte de los involucrados para la mejora del funcionamiento del sistema financiero. En el aspecto teórico, la justificación radica en el análisis bibliográfico que se realizará por medio del análisis de teorías vinculadas al manejo del sistema financiero, cuya síntesis permitirá fundamentar el enfoque del estudio y desarrollar el trabajo de investigación, dando paso a la conformación de la medición de variables y con ello respuesta a los objetivos formulados; significando información de valor y siendo un antecedente para futuros estudios que aborden la misma problemática de interés. La justificación metodológica radica en la aplicación del método científico que se realizará para la ejecución del estudio, donde se seguirá cada uno de los pasos estipulados por el mismo, de manera que los resultados obtenidos puedan ser objetivos y validados; además, de la construcción de instrumentos para la medición de variables, los cuales tras la confirmación de su validez y confiabilidad se espera puedan ser replicados en otras investigaciones. Así también, la investigación formulada es importante porque su enfoque aborda una temática principal y clave para el desarrollo de cualquier economía sujeta a los lineamientos del mercado, tal es el caso del sistema financiero. El analizar el mismo a través de la conducta de sus usuarios que a su vez forman parte de entidades financieras contribuirá con la generación de información significativa para las mismas, de forma que éstas puedan formular o diseñar acciones que contribuyan a la educación financiera de sus clientes, facilitando su incorporación y permanencia dentro del sistema. Por tanto, la presente investigación responderá a la pregunta de investigación

Por tanto, la presente investigación se encargará de responder a la interrogante ¿cuáles son las principales causas que dificultan el uso del Dinero Electrónico de los usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021? Así, se determina el objetivo principal, que será identificar las principales causas que dificultan que el Dinero Electrónico sea de uso común en usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica

para el año 2021. Para ello, deberá cumplir con los siguientes objetivos específicos: (a) Evaluar el grado de asimetría de la información respecto al uso del dinero electrónico de los usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021; (b) identificar el nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico al hacer uso del Dinero Electrónico de los usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021; (c) identificar las particularidades que presentan los usuarios del sistema financiero con respecto al uso del dinero electrónico por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021.

En relación a su estructura, este estudio presentará seis capítulos que se desarrollarán de la siguiente forma:

En el Capítulo I: Introducción, en donde se realizó un repaso de la situación actual del problema, se revisan estudios previos referentes a la temática en investigación y se precisan otros detalles como la justificación del estudio, los objetivos y una pequeña descripción de cada capítulo.

En el Capítulo II: Estrategia metodológica, se detalló la forma en la que fue realizado el estudio, en materia metodológica, así como los procedimientos que se siguieron, el contexto del estudio, enfoque adoptado, población, muestra y los instrumentos para recoger la información de estos.

En el Capítulo III: Resultados, en el que se presentó de forma concisa, mediante tablas, los datos que se recolectaron durante la investigación, así como los procesos estadísticos realizados para la consecución de los objetivos.

En el Capítulo IV: Discusión, en el que se analizó, comparó e interpretó los resultados expuestos anteriormente, basándose en las teorías, los criterios del investigador y los de otros autores.

En el Capítulo V: Conclusiones, en donde se hizo referencia a los resultados concretos que se hallaron durante la ejecución del estudio y que fueron presentados en el capítulo anterior.

En el Capítulo VI: Recomendaciones, se precisaron algunas sugerencias del investigador teniendo como base los resultados obtenidos para la solución del problema y la realización de estudios con mayor profundidad o sobre materias con aspectos en común.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Metodología

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, el cual, por medio de sus procedimientos, permitió analizar, describir y explicar el fenómeno observado; conformando una serie de datos tras la medición de las variables de interés (Vera et al., 2018). También fue de tipo aplicada porque partió desde de la comprensión teórica hacia una práctica, inicialmente procediendo con el análisis de las principales teorías a materializar el diagnóstico de la problemática abordada (Ñaupas et al., 2018), y que en este caso correspondió a identificar las principales causas que dificultan que el Dinero Electrónico sea de uso común en usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021.

En cuanto al nivel de investigación, éste correspondió al explicativo, el cual busca responder a las causas que genera la problemática de interés (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), y que en este caso correspondió a estudiar las causas principales que produjeron el uso del dinero electrónico en los usuarios de las entidades financieras del Cercado de Ica. Asimismo, la investigación fue de diseño no experimental de tipo transversal, porque se ciñó a caracterizar el fenómeno de estudio, sin que exista la intervención o manipulación por parte del investigador en cuanto a las variables, realizando solamente la descripción de lo que observa. Asimismo, se llevó a cabo en un momento determinado, teniendo solo una medición (Cabezas et al., 2018), como lo fue el año 2021, por medio de la aplicación de los instrumentos construidos.

En ese sentido la unidad de análisis estuvo conformada por los usuarios o clientes de las entidades financieras existentes en el Cercado de Ica.

2.2. Población y muestra

La población, definida como un agregado de objetos, personas o materiales que comparten características en común (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), estuvo conformada por 140,555 individuos pertenecientes a la Población Económicamente Activa del Cercado de Ica, información recopilada del último Censo Poblacional 2017 (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2017). Esta cifra fue distribuida de manera proporcional según la cantidad de entidades financieras que existen en Cercado de Ica, cuyos datos fueron extraídos del Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financieros de Seguro y Pensiones (2019), sumado a realizar la clasificación de las categorías de las entidades financieras, las cuales, se sustrajeron de la información el BCRP (2020).

Tabla 1.
Entidades financieras según categorías

Entidad	Categorías
Caja Ica - San Isidro	Caja municipal
Caja Municipal Ica - Cercado de Ica	Caja municipal
Compartamos financiera Ica 2 Ica	Financiera
Caja Ica - Oficina parque principal	Caja municipal
Compartamos Financiera Ica	Financiera
Caja municipal de ahorro y crédito Ica	Caja municipal
Banco Interamericano de Finanzas	Banco
Banco Pichincha	Banco
Corporación Sta. María Magdalena	Banco
Caja Ica - Agencia Libertad	Caja municipal
Scotiabank	Banco
Tienda Interbank	Financiera
Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo	Caja municipal
Banco Interbank	Financiera
Banbif Ica el quinde	Banco
Banco Azteca	Banco
Scotiabank	Banco
Caja Piura - Agencia Ica	Financiera

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2.
Categorías de las entidades financieras

Categorías	Entidades	Porcentaje
Bancos	7	39
Financieras	5	28
Cajas municipales	6	33
Total	18	100

Nota. Elaboración propia.

En ese sentido, para la determinación de la muestra, definida por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) como una porción representativa de la población, se hizo uso del muestreo probabilístico estratificado, cuya fórmula estadística, ya establecida previamente, con sus respectivos valores, es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{Z^2 * e^2 * p * q * (N - 1)}$$

Dónde:

- N = Población (usuarios, clientes o partícipes del esquema monetario).
- Z = Coeficiente de confianza (95%), es el valor establecido para el desarrollo de investigaciones.
- p = Proporción de éxito.
- q = Proporción de fracaso.
- e = Error estándar (5%), representa la diferencia del nivel de confianza para el total de 100%.

$$n = \frac{140555 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{1.96^2 * 0.5^2 * 0.5 * 0.5 * (140555 - 1)}$$

$$n = 383$$

La muestra, tras el cálculo realizado, fue de 383 usuarios pertenecientes al sistema financiero, la misma que, al ser segmentada por cada estrato considerado, se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla 3.

Asignación proporcional por categoría del sistema financiero

	n	%	Nº de usuarios
Bancos	7	0.39	149
Financieras	5	0.28	107
Cajas municipales	6	0.33	126
Cajas rurales	0	0	0
TOTAL	18	1.00	383

Nota. Elaboración propia

2.3. Técnicas e instrumentos

La técnica que se empleó en el estudio corresponde a la Encuesta, la cual, se define como una herramienta investigativa que permite realizar preguntas a las unidades de análisis, presentando una serie de alternativas para sus respuestas. Dentro de ésta, se tiene como instrumento al Cuestionario, mismo que presenta un listado de preguntas estructuradas y cerradas según la escala de medición a aplicar (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En ese sentido, en la investigación se aplicaron tres cuestionarios para responder a cada uno de los objetivos formulados, el primero conformado por un total de 15 preguntas para medir la Asimetría del conocimiento con un total de tres indicadores; el segundo con 10 preguntas para la Aversión al riesgo con dos indicadores; y el último con 15 preguntas para los tres indicadores de la variable Dinero electrónico. En los tres la escala de medición fue ordinal de tipo Likert cuyas alternativas de respuesta fueron 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo; 3: Indeciso; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

Al respecto, debido a la naturaleza del instrumento, debió ser sometido a validación, lo cual, permitió garantizar la consistencia interna del instrumento y coherencia de lo que se buscaba medir con las preguntas postuladas. Para ello se contó con la revisión de tres expertos en la temática abordada, quienes, tras su verificación, aceptaron la reproducción del cuestionario para su aplicabilidad. Tras ello se procedió con la confiabilidad del instrumento, lo cual, afirmó la replicabilidad del mismo y consistencia para su medición; lo anterior se realizó con el cálculo del Coeficiente del Alfa de Cronbach en el software estadístico, obteniendo valores de 0.85, 0.81 y 0.83, respectivamente; por lo que se les consideró como instrumentos con excelente confiabilidad (mayor a 0.7).

2.4. Análisis y procesamiento de información

Dentro del análisis y procesamiento del estudio se realizó siguiendo los siguientes pasos:

1. Solicitar la autorización y permiso de los usuarios a participar en el estudio.
2. Identificación de la población y muestra de estudio.
3. Construcción de los instrumentos de estudio.
4. Validación de los instrumentos de estudio.
5. Confiabilidad de los instrumentos de estudio.
6. Aplicación de los instrumentos de recolección a las unidades de análisis.
7. Organización de la información recolectada usando programas de soporte.
8. Presentación de los resultados encontrados de acuerdo a los objetivos formulados.
9. Presentación de conclusiones y recomendaciones.

Asimismo, se empleó el programa Microsoft Word como procesador de textos, el programa Microsoft Excel para la conformación de la base de datos y tabulación de la misma tras tener las respuestas de las unidades de análisis; y el software estadístico especializado Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 26, para la generación de tablas de frecuencias absolutas y relativas, y figuras, que contribuyeron a la presentación de la información de manera objetiva, empleando de esta forma la estadística descriptiva.

III. RESULTADOS

3.1. Objetivo específico 1. Evaluación del grado de asimetría de la información

Con respecto al grado de asimetría de la información de los encuestados, se obtuvieron los siguientes resultados:

Sobre la dimensión “Uso del dinero electrónico”, se halló que el 50.13% posee un nivel medio, seguido del nivel alto, con un 45.43% y, en menor medida, el nivel bajo, con 4.44%; tal como se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4.

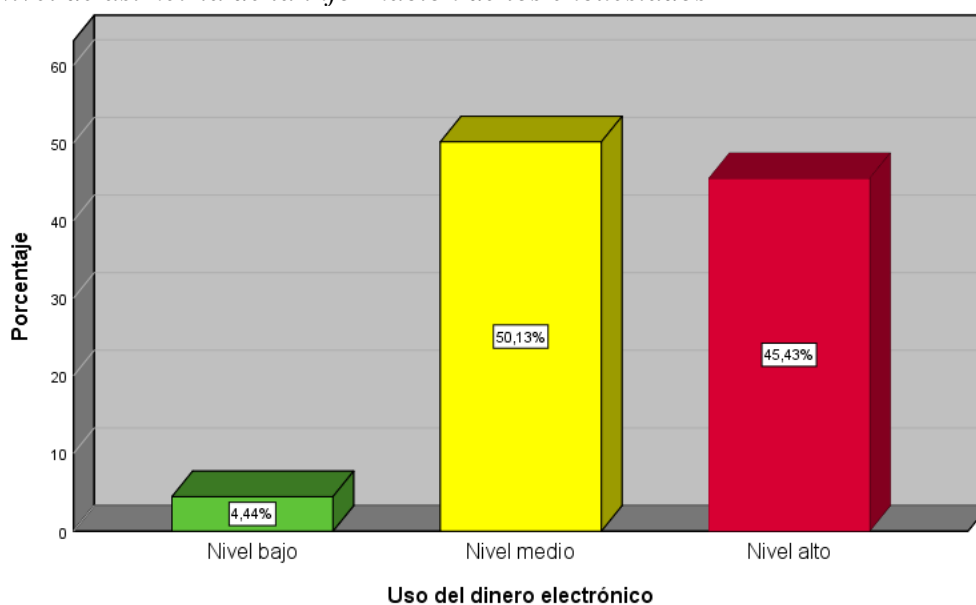
Nivel de asimetría de la información de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	17	4,4
Nivel medio	192	50,1
Nivel alto	174	45,4
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 1.

Nivel de asimetría de la información de los encuestados



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Esto sucede de dicha forma, debido a que una cantidad mayor de encuestados reveló que realizaba compras a través de internet con dinero electrónico más frecuentemente con respecto a los que no lo hacían (45.4% y 34.4%, respectivamente), tal como se muestra en la **Tabla 5**; sin embargo, el 47.6% de la muestra afirmó realizar sus pagos diversos mediante este mecanismo, como se observa en la Tabla 6.

Tabla 5.
Realización de compras por internet de parte de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	4,4
En desacuerdo	115	30,0
Indeciso	77	20,1
De acuerdo	118	30,8
Totalmente de acuerdo	56	14,6
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Tabla 6.
Realización de pagos por internet de parte de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	80	20,9
Indeciso	120	31,3
De acuerdo	148	38,6
Totalmente de acuerdo	35	9,1
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Además, se evidenció que el 53.8% de los encuestados consideran que poseen un muy adecuado conocimiento sobre el concepto del dinero electrónico (ver Tabla 7.); sin embargo, el 44.1% se encontraba indeciso cuando se les preguntó si tenían alguna noción sobre las comisiones o tarifas adicionales que generaba el uso de dinero electrónico (ver **Tabla 8.**).

Tabla 7.
Conocimiento sobre el concepto de dinero electrónico de parte de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	6,5
En desacuerdo	20	5,2
Indeciso	60	15,7
De acuerdo	206	53,8
Totalmente de acuerdo	72	18,8
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Tabla 8.*Conocimiento sobre comisiones y tarifas adicionales tras el uso de dinero electrónico*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	48	12,5
Indeciso	35	9,1
De acuerdo	169	44,1
Totalmente de acuerdo	119	31,1
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Por otro lado, más de la mitad de la muestra se mostró a favor de la iniciativa de que los funcionarios de entidades bancarias compartan sus conocimientos y experiencias con ellos (34.5% de acuerdo y 32.6% totalmente de acuerdo), tal como se puede visualizar en la Tabla 9.

Tabla 9.*Disposición a recibir conocimientos y experiencias provenientes de los funcionarios de entidades bancaria*

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	126	32,9
De acuerdo	132	34,5
Totalmente de acuerdo	125	32,6
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Sobre la dimensión “Frecuencia de transacciones con dinero electrónico”, se descubrió que el 70.0% se encuentra en un nivel medio; le sigue el 16.7% que revela un nivel bajo de frecuencia y, por último, el 13.3% que se ubica en un nivel alto; tal como se muestra en la Tabla 10.

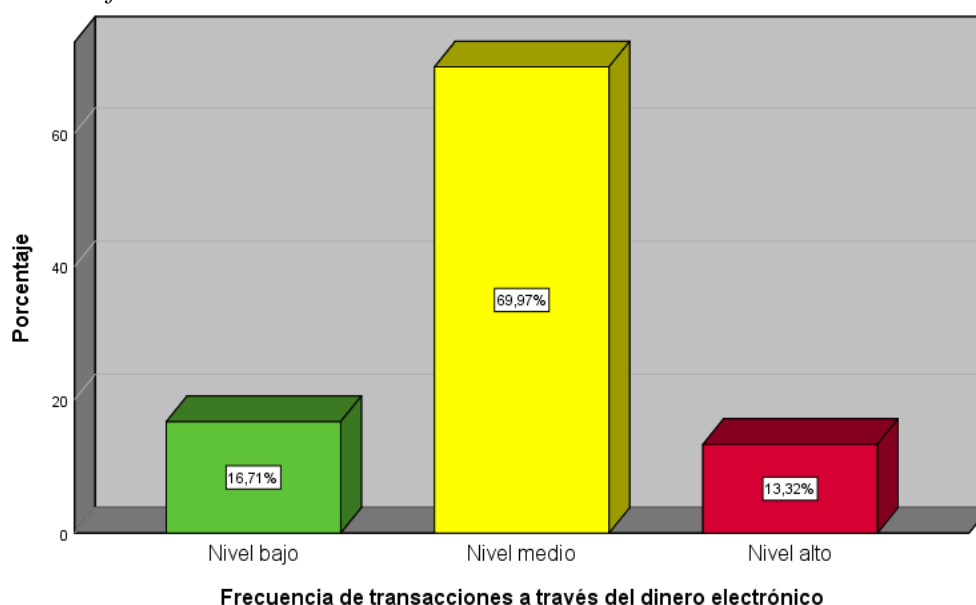
Tabla 10.*Nivel de frecuencia de transacciones con dinero electrónico*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	64	16,7
Nivel medio	268	70,0
Nivel alto	51	13,3
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 2.

Nivel de frecuencia de transacciones con dinero electrónico



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Lo anterior sucede debido a que más de la mitad de los encuestados presentaron algún problema al momento de realizar una transacción bancaria de forma presencial (50.9% en menor cantidad, mientras que el 0.3% de acuerdo y 13.1% totalmente de acuerdo con esta afirmación), como lo demuestra la Tabla 11.; por lo que se animan por la realización de este procedimiento mediante el uso de dinero electrónico (47.0% indeciso, 47.8% de acuerdo y 0.5% totalmente de acuerdo frente a la afirmación), como se observa en la Tabla 12.

Tabla 11.

Presencia de dificultades al momento de realizar una transacción bancaria de forma presencial

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	65	17,0
En desacuerdo	72	18,8
Indeciso	195	50,9
De acuerdo	1	0,3
Totalmente de acuerdo	50	13,1
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Tabla 12.*Uso cotidiano de las transacciones con dinero electrónico*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	4,4
En desacuerdo	1	0,3
Indeciso	180	47,0
De acuerdo	183	47,8
Totalmente de acuerdo	2	0,5
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Con respecto a la perspectiva de los encuestados sobre la necesidad de utilizar el dinero electrónico, 44.4% se muestra en desacuerdo con ello, mientras que un 42.6% mantiene una posición de indecisión y solo un 0.8% lo considera primordial (entre individuos que se muestran de acuerdo y totalmente de acuerdo), como se evidencia en la Tabla 13. En relación con ello, la opinión se encuentra dividida frente a la afirmación de que el dinero electrónico brinda alguna ventaja económica: el 32.6% de acuerdo, el 28.5% en desacuerdo y un 23.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo (ver Tabla 14.).

Tabla 13.*Percepción de la necesidad del uso de dinero electrónico*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	47	12,3
En desacuerdo	170	44,4
Indeciso	163	42,6
De acuerdo	2	0,5
Totalmente de acuerdo	1	0,3
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Tabla 14.*Percepción sobre la presencia de ventajas económicas con el uso de dinero electrónico.*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	109	28,5
Indeciso	89	23,2
De acuerdo	125	32,6
Totalmente de acuerdo	60	15,7
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Por otro lado, un 46.5% de los encuestados afirmaron tener conocimiento sobre el sistema del dinero electrónico (posiciones de acuerdo y totalmente de acuerdo); contrario a ello, una proporción del 40.5% (posiciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) confirmaron su poco conocimiento sobre aquello. El 13.1% se mostró indeciso ante el cuestionamiento (ver Tabla 15.).

Tabla 15.
Conocimiento sobre el sistema de dinero electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	57	14,9
En desacuerdo	98	25,6
Indeciso	50	13,1
De acuerdo	177	46,2
Totalmente de acuerdo	1	0,3
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

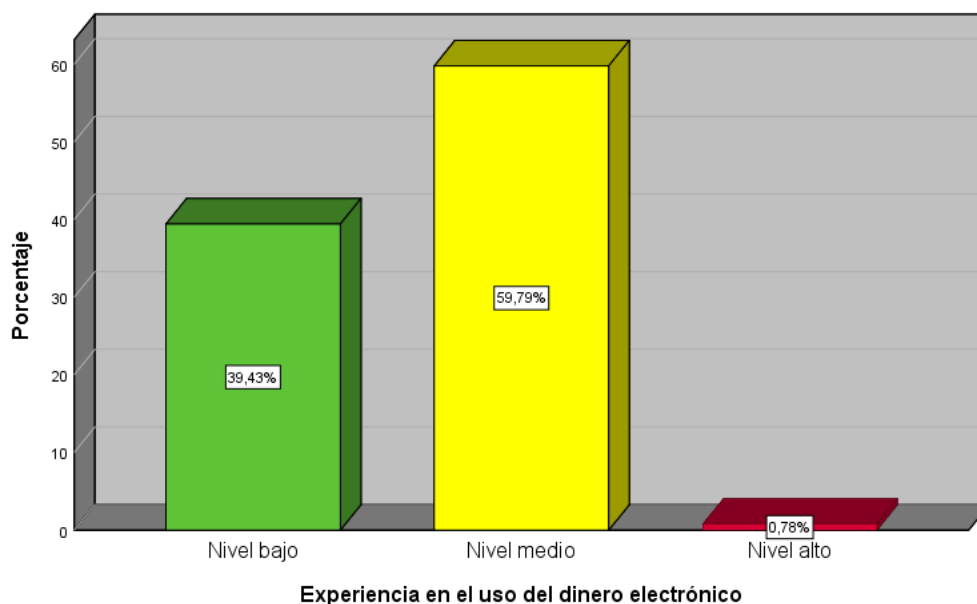
Sobre la dimensión “Experiencia en el uso del dinero electrónico”, se detectó que el 59.8% posee un nivel medio de experiencia en el uso de este tipo de dinero; le sigue el 39.4% que se encuentra en un nivel bajo y, al final de la lista, el 0.8% que se revela un nivel alto. Ello se evidencia en la Tabla 16.

Tabla 16.
Nivel de experiencia en el uso de dinero electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	151	39,4
Nivel medio	229	59,8
Nivel alto	3	0,8
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 3.
Nivel de experiencia en el uso de dinero electrónico



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

A esto lo explican los resultados hallados sobre la calidad de la experiencia del uso de dinero electrónico, interrogante ante la cual el 18.8% y el 0.5% de los encuestados afirmaron haber tenido un experiencia buena o muy buena, respectivamente; mientras que el 42.6% y el 18.5% aseguraron que la suya fue mala o muy mala, respectivamente. Un 19.6% se mantuvo indeciso (ver Tabla 17.).

Tabla 17.
Calidad de la experiencia del uso de dinero electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	57	14,9
En desacuerdo	98	25,6
Indeciso	50	13,1
De acuerdo	177	46,2
Totalmente de acuerdo	1	0,3
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Relacionado a lo anterior, más de la mitad de los encuestados se muestran pocos seguros al calificar como beneficioso el uso del dinero electrónico (57.4%), mientras una pequeña parte (1.3%) garantiza la utilidad de ello, una mayor proporción (41.3%) considera que tal rendimiento no existe (ver Tabla 18.).

Tabla 18.
Percepción del beneficio del uso del dinero electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	119	31,1
En desacuerdo	39	10,2
Indeciso	220	57,4
De acuerdo	4	1,0
Totalmente de acuerdo	1	0,3
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Con respecto a la difusión del uso del dinero eléctrico, un 15.7% considera que esta es aún baja y se necesitan más estrategias de comunicación al respecto, mientras que, en oposición, un 80.9% opina que ello no hace falta (ver Tabla 19.).

Tabla 19.
Percepción de la falta de difusión del uso de dinero electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	71	18,5
En desacuerdo	239	62,4
Indeciso	13	3,4
De acuerdo	49	12,8
Totalmente de acuerdo	11	2,9
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Así también, se mostró que un 48.8% no se siente para totalmente insatisfecho con la información que brindan las entidades financieras sobre las comisiones y otras tarifas que se generan durante el uso de dinero electrónico, el 24.3% se encuentra insatisfecho; contrariamente a ello un 26.6% afirma que sí le satisface la información que le brindan en dichas instituciones y, una proporción pequeña del 0.3%, se siente completamente satisfecho (ver Tabla 20.).

Tabla 20.
Satisfacción frente a la información recibida por parte de las entidades financieras sobre comisiones y otras tarifas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	187	48,8
En desacuerdo	93	24,3
Indeciso	102	26,6
Totalmente de acuerdo	1	0,3
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Referente al afán por poseer una cuenta bancaria para guardar su dinero y efectuar operaciones financieras, el 22.5% de los encuestados demostró estar totalmente en desacuerdo con ello, el 30% en desacuerdo, y solo un 18.3% de acuerdo. Aquellos que se mostraron totalmente a favor de la afirmación representan el 15.4% de los encuestados (ver Tabla 21.).

Tabla 21.

Afán de los encuestados por poseer una cuenta bancaria

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	86	22,5
En desacuerdo	115	30,0
Indeciso	53	13,8
De acuerdo	70	18,3
Totalmente de acuerdo	59	15,4
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

A nivel general, sobre el grado de Asimetría del conocimiento, se descubrió que gran parte de los encuestados (82.5%) poseen un nivel medio en cuanto a su conocimiento sobre el dinero electrónico, con respecto a otras personas; le sigue el 16.7%, que representa una porción menos informada que la anterior, ubicándose en un nivel bajo; por último, el 0.8% restante es la proporción que tiene mayor conocimiento sobre el tema, detectándose en ellos un nivel alto. Esto se evidencia en la Tabla 22.

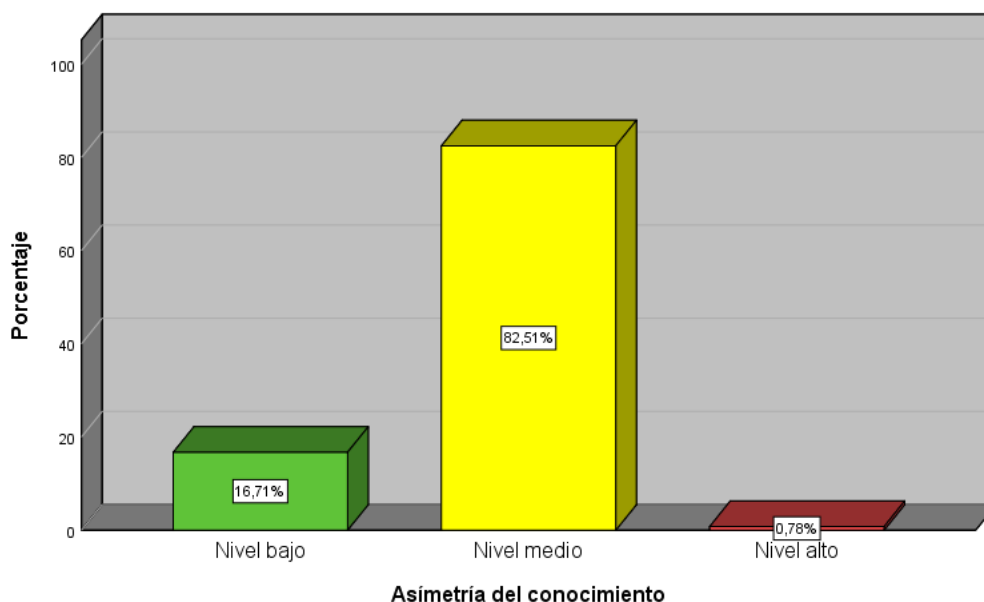
Tabla 22.

Nivel de asimetría del conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	64	16,7
Nivel medio	316	82,5
Nivel alto	3	0,8
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 4.
Nivel de asimetría del conocimiento



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

3.2. Objetivo específico 2. Identificación del nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico

Con respecto al nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico de los encuestados, se obtuvieron los siguientes resultados:

Sobre la dimensión “Proporcionalidad de usuarios que desconocen el dinero electrónico”, se determinó que el 36.3% se encuentra en un nivel medio; seguido del 34.2% que se ubica en un nivel bajo y, en menor medida, los del nivel alto, representado por el 29.5% de los encuestados; tal como se muestra en la Tabla 23.

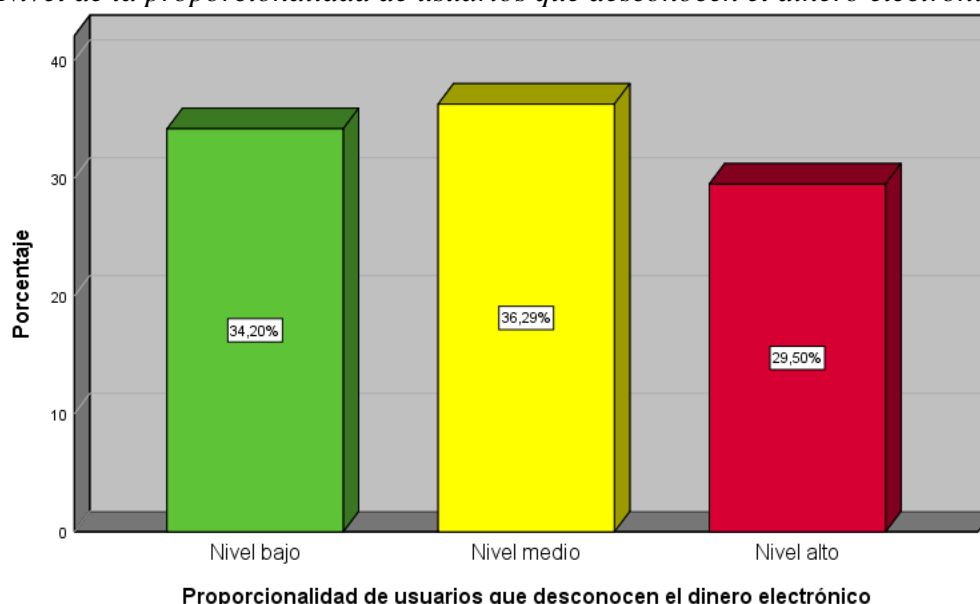
Tabla 23.
Nivel de la proporcionalidad de usuarios que desconocen el dinero electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	131	34,2
Nivel medio	139	36,3
Nivel alto	113	29,5
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 5.

Nivel de la proporcionalidad de usuarios que desconocen el dinero electrónico



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Esto sucede así, ya que, con respecto a la confianza de los encuestados en el sistema financiero peruano y el dinero electrónico, el 32.9% y 11.2% afirman que estos le dan una seguridad alta y muy alta, respectivamente; contrario a ello, el 2.4% y 12.8% se encuentran en desacuerdo y muy en desacuerdo (ver Tabla 24.).

Tabla 24.

Confianza en el sistema financiero peruano y el dinero electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	12,8
En desacuerdo	78	20,4
Indeciso	87	22,7
De acuerdo	126	32,9
Totalmente de acuerdo	43	11,2
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Ante la propuesta de la realización del pago de su salario de manera electrónica, el 41.5% respondió que se encontraban indecisos de aceptarlo sin ninguna restricción; mientras que 7% y el 39.2% están en desacuerdo totalmente en desacuerdo con la iniciativa, respectivamente; por otro lado, el 9.7% y 2.6% muestran posturas a favor y totalmente a favor, respectivamente (ver Tabla 25.).

Tabla 25.*Reacción ante la propuesta del pago de sueldo de manera electrónica*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	150	39,2
En desacuerdo	27	7,0
Indeciso	159	41,5
De acuerdo	37	9,7
Totalmente de acuerdo	10	2,6
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Con respecto a las preferencias sobre el funcionamiento de un nuevo sistema de pago, el 21.9% y el 19.3% se muestran de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, a que lo haga desde un dispositivo móvil. Esta propuesta desagrada al 17.2% y al 18% quienes se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente, a que el funcionamiento sea de esa forma (ver Tabla 26.).

Tabla 26.*Reacción ante la propuesta del funcionamiento de un nuevo sistema de pagos mediante un dispositivo celular*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	69	18,0
En desacuerdo	66	17,2
Indeciso	90	23,5
De acuerdo	84	21,9
Totalmente de acuerdo	74	19,3
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Al cuestionárseles acerca de la información sobre la utilidad del dinero electrónico y su uso recibida por parte de algún trabajador de una entidad financiera, casi la mitad de los encuestados (49.6%) afirmaron que en ningún momento algún trabajador bancario les dio explicación alguna sobre ello (ver Tabla 27.); en consecuencia, un notorio 52.8% considera que el sistema de dinero electrónico no es un mecanismo seguro para mantener su dinero en una cuenta bancaria; por otro lado, a pesar de no contar con fuentes de información primarias, un 38.3% piensa que sí lo es (ver Tabla 28.).

Tabla 27.

Recepción de información sobre la utilidad del uso de dinero electrónico por parte de funcionarios de una entidad financiera

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	69	18,0
En desacuerdo	66	17,2
Indeciso	90	23,5
De acuerdo	84	21,9
Totalmente de acuerdo	74	19,3
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Tabla 28.

Percepción de la seguridad del sistema de dinero electrónico como mecanismo de ahorro

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	69	18,0
En desacuerdo	66	17,2
Indeciso	90	23,5
De acuerdo	84	21,9
Totalmente de acuerdo	74	19,3
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Sobre la dimensión “Usuarios que rechazan percibir pagos a través de la banca móvil”, se resolvió que el 78.9% de encuestados se encuentran en un nivel medio de rechazo, seguido del 20.9% que se encuentran en el nivel alto y, por último, el 0.3% ubicado en un nivel bajo; tal como se muestra en la Tabla 29.

Tabla 29.

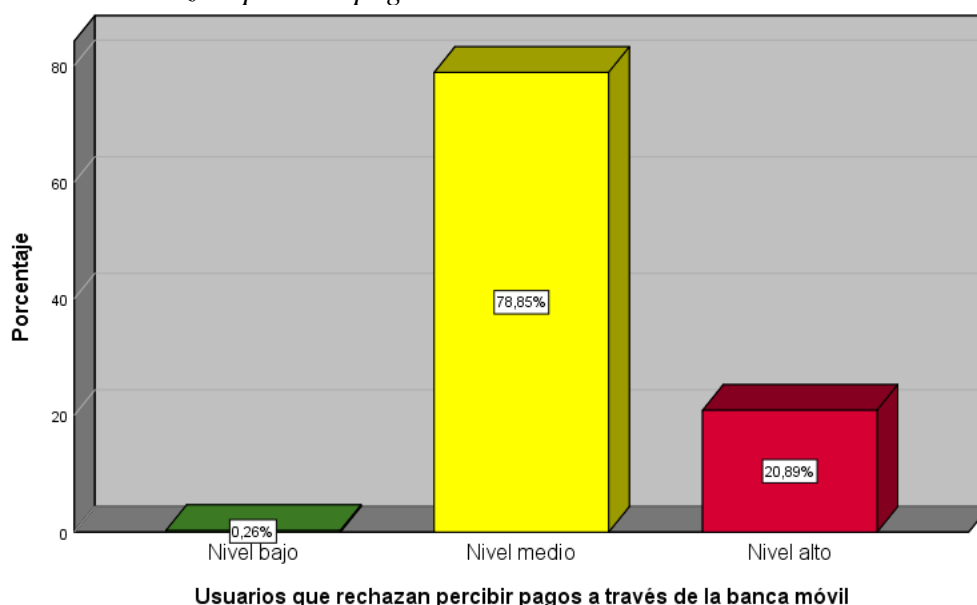
Nivel de rechazo a percibir pagos a través de la banca móvil

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	1	0,3
Nivel medio	302	78,9
Nivel alto	80	20,9
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 6.

Nivel de rechazo a percibir pagos a través de la banca móvil



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

La explicación a lo anterior reside en el temor que existe a utilizar el dinero electrónico. El 47.3% de los encuestados que consideran reducirse este temor, el dinamismo del uso de este mecanismo sería mayor en la ciudad de Ica, mientras que el 29.8% no lo considera así (ver Tabla 30.). Por otro lado, el 61.3% no tienen confianza en las entidades financieras de la ciudad antes mencionada como para realizar transacciones con dinero electrónico. Solo el 26% rechaza esta posición y si percibe seguridad proveniente de estas instituciones (ver Tabla 31.). Con base en lo anterior, el 88.5% de los encuestados considera imperante la existencia de una entidad que supervise, de forma directa, el sistema de dinero electrónico. No hay ninguna persona que no se encuentre a favor de esta iniciativa (ver Tabla 32.).

Tabla 30.

Percepción de la reducción del temor para un mayor dinamismo del dinero electrónico en la ciudad de Ica

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	4,7
En desacuerdo	96	25,1
Indeciso	88	23,0
De acuerdo	139	36,3
Totalmente de acuerdo	42	11,0
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Tabla 31.

Confianza en las entidades financieras de la ciudad de Ica para utilizar el dinero electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	79	20,6
En desacuerdo	156	40,7
Indeciso	45	11,7
De acuerdo	96	25,1
Totalmente de acuerdo	7	1,8
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Tabla 32.

Opinión sobre la necesidad de la existencia de una entidad supervisora directa del sistema de dinero electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	44	11,5
De acuerdo	138	36,0
Totalmente de acuerdo	201	52,5
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Por otro lado, un total de 34.7% niega realizar operaciones bancarias a través de un dispositivo móvil, mientras que solo el 17.5% afirma hacerlo (ver Tabla 33.). Esto debido a que el 54.1% de los encuestados refieren tener motivos concretos para rechazar cualquier tipo de pagos por este medio; contrario a ello, el 43.3% demuestran no tener problema para aceptar dicha modalidad de pago (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

Tabla 33.

Uso de algún dispositivo móvil para realizar operaciones bancarias

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	12,8
En desacuerdo	84	21,9
Indeciso	183	47,8
De acuerdo	24	6,3
Totalmente de acuerdo	43	11,2
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Tabla 34.

Existencia de motivos para rechazar los pagos mediante la banca móvil de una entidad financiera

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	8,1
En desacuerdo	176	46,0
Indeciso	10	2,6
De acuerdo	100	26,1
Totalmente de acuerdo	66	17,2
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

A nivel general, sobre el nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico al hacer uso del dinero electrónico, se halló que el 52.5% de los encuestados demuestran un nivel medio en rechazo a sufrir un fraude de esta naturaleza; le sigue el 27.2%, que muestra un nivel bajo de inquina ante ello; por último, el 20.4% restante posee un nivel alto de repulsión a este tipo de situaciones. Todo ello se muestra en la Tabla 35.

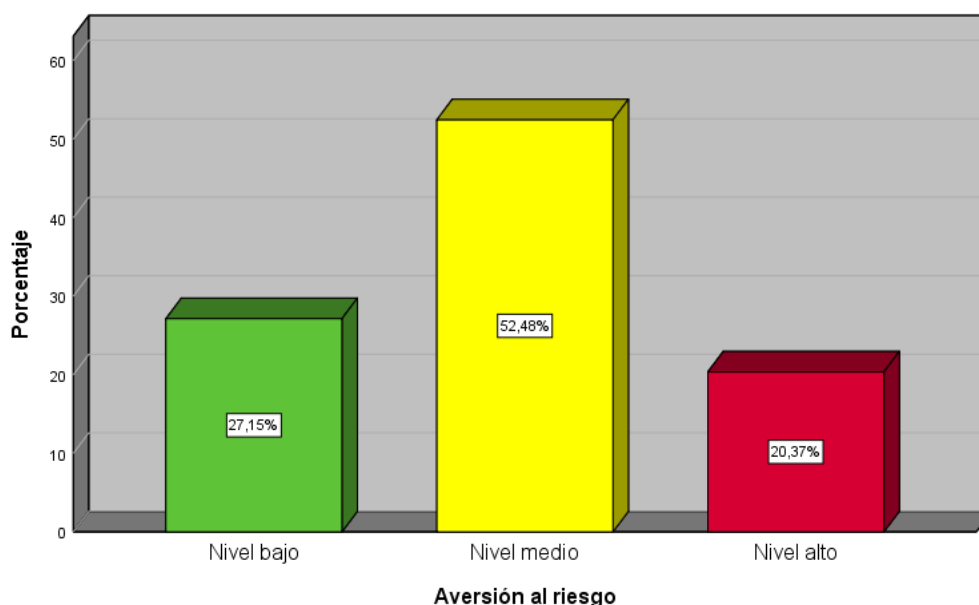
Tabla 35.

Nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	104	27,2
Nivel medio	201	52,5
Nivel alto	78	20,4
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 7.
Nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

3.3. Objetivo específico 3. Identificación de las particularidades que presentan los usuarios del sistema financiero con respecto al uso del dinero electrónico

Con respecto a los datos generales de los encuestados, se determinó que:

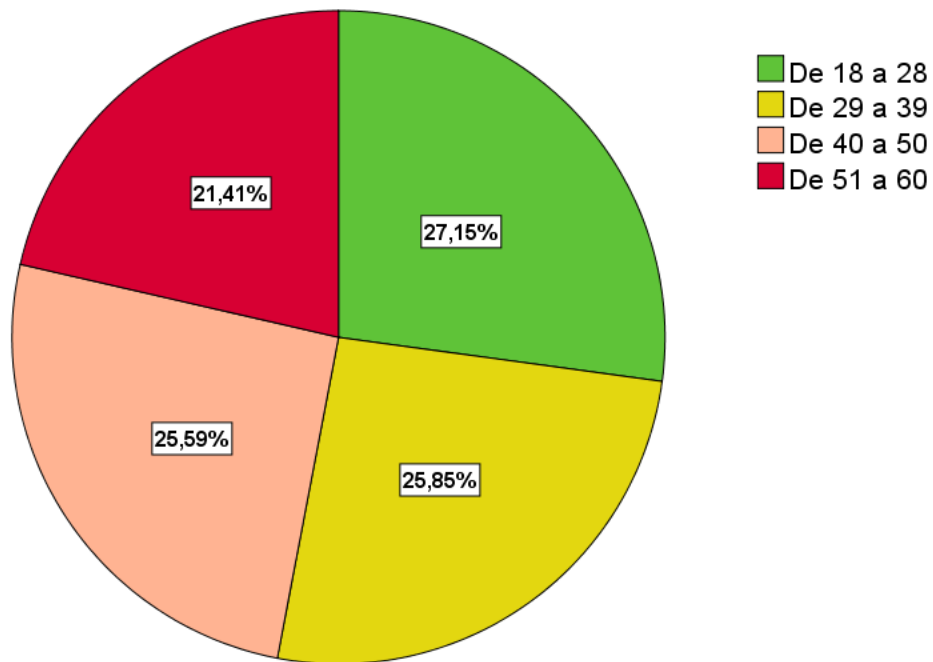
El rango etario que predomina es el que está entre los 18 y 28 años, representado por el 27.2% de los encuestados; le sigue el rango entre los 29 y 39, con el 25.8%; el siguiente, con un 25.6%, es el rango entre los 40 y 50. Finalmente, el menos representado es el periodo entre los 51 y 60 años, con el 21.4%.

Tabla 36.
Rango etario de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 28	104	27,2
De 29 a 39	99	25,8
De 40 a 50	98	25,6
De 51 a 60	82	21,4
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 8.
Rango etario de los encuestados



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

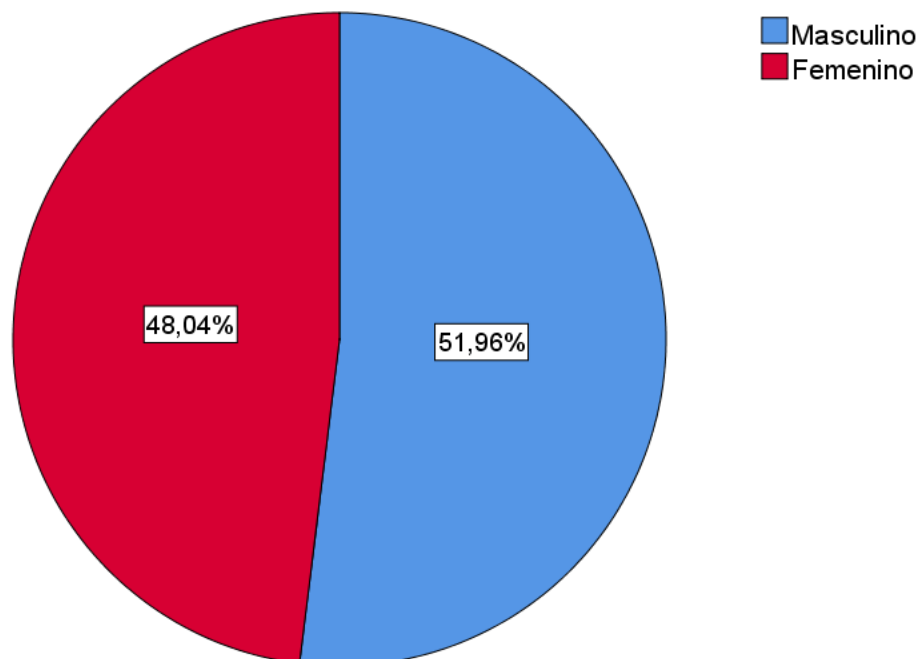
En cuanto al género, los porcentajes son casi paritarios: el 52% son del género masculino y el 48% restante, del género femenino.

Tabla 37.
Género de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	199	52,0
Femenino	184	48,0
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 9.
Género de los encuestados



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

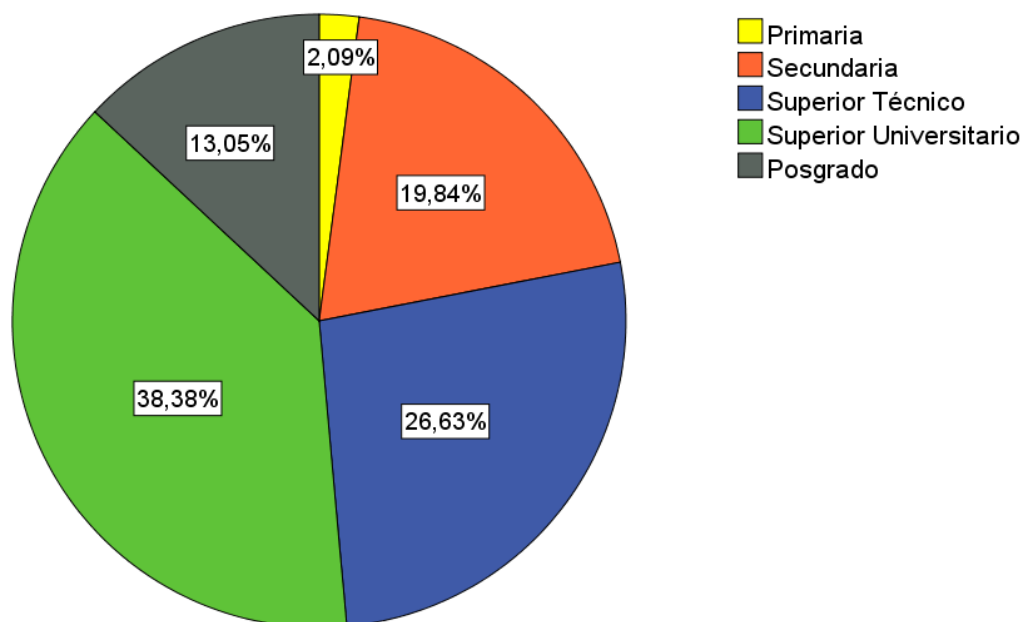
Correspondiente al nivel de instrucción de los encuestados, la mayor proporción de ellos han culminado algún tipo de educación superior: 26.6% técnica y 38.4% universitaria. Le siguen aquellos con secundaria completa, que representan al 19.8% del total. Al final se encuentran aquellos con un posgrado o primaria completa, con el 13.1% y 2.1% respectivamente.

Tabla 38.
Nivel de instrucción de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	8	2,1
Secundaria	76	19,8
Superior Técnico	102	26,6
Superior Universitario	147	38,4
Posgrado	50	13,1
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 10.
Nivel de instrucción de los encuestados



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

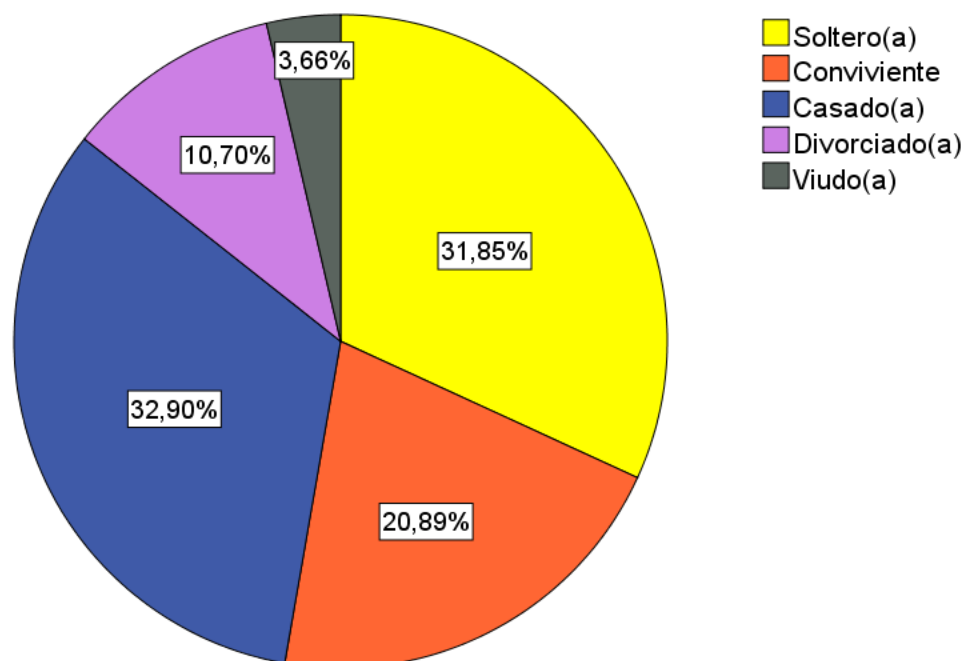
En relación con su estado civil, la mayor proporción de los encuestados, con un 32.9%, están casados(as); le siguen los solteros(as), con un 31.9%. Los y las convivientes representan el 20.9% de los encuestados; mientras que 10.7% se ha divorciado y un 3.7% del total ha enviudado.

Tabla 39.
Estado civil de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero(a)	122	31,9
Conviviente	80	20,9
Casado(a)	126	32,9
Divorciado(a)	41	10,7
Viudo(a)	14	3,7
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 11.
Estado civil de los encuestados



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Sobre el Dinero Electrónico, se evaluó tres indicadores clave: el nivel de desconfianza que se tiene hacia dicho sistema, la costumbre en su uso y la consideración que las personas tienen sobre la regulación del mismo. A nivel general, los encuestados mostraron un nivel medio de interés por el uso y funcionamiento del dinero electrónico (43.9%), le sigue el 33.4%, que evidenciaron un nivel alto y, por último, el 22.7% que presentó un nivel bajo, tal como se demuestra en la Tabla 40.

Tabla 40.
Nivel de interés por el funcionamiento y uso del dinero electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	87	22,7
Nivel medio	168	43,9
Nivel alto	128	33,4
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta

Con respecto a la seguridad percibida hacia el dinero electrónico, como se muestra en la Tabla 41., el 87.2% de los encuestados muestran un nivel medio de desconfianza debido al temor que le tienen al riesgo que esto implica (robo de información, cargos extras e inflación). El 11.2% demuestra un nivel bajo de desconfianza y solo un 1.6% muestra un nivel alto.

Tabla 41.*Nivel de desconfianza hacia el dinero electrónico por temor al riesgo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	43	11,2
Nivel medio	334	87,2
Nivel alto	6	1,6
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta

Con respecto a la costumbre de usar el dinero electrónico, el 66.8% de los encuestados demostró tener un nivel alto, convirtiéndose casi en un hábito el utilizarlo. Por otro lado, un 29.5% evidenció un nivel bajo. El 3.7% restante tuvo un nivel medio (ver Tabla 42.).

Tabla 42.*Nivel de costumbre de uso del dinero electrónico*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	113	29,5
Nivel medio	714	3,7
Nivel alto	256	66,8
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta

Con respecto a la consideración de la regulación en el uso del dinero electrónico, un 70.5% de los encuestados muestran un interés alto en que el uso de este sistema sea correctamente supervisado por una entidad especializada. Contrario a ello, un 13.6% muestran un nivel de consideración bajo con respecto a este tema. El 15.9% evidencian un nivel medio (ver Tabla 43.).

Tabla 43.*Nivel de consideración de la regulación en el uso del dinero electrónico*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	113	29,5
Nivel medio	14	3,7
Nivel alto	256	66,8
Total	383	100,0

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta

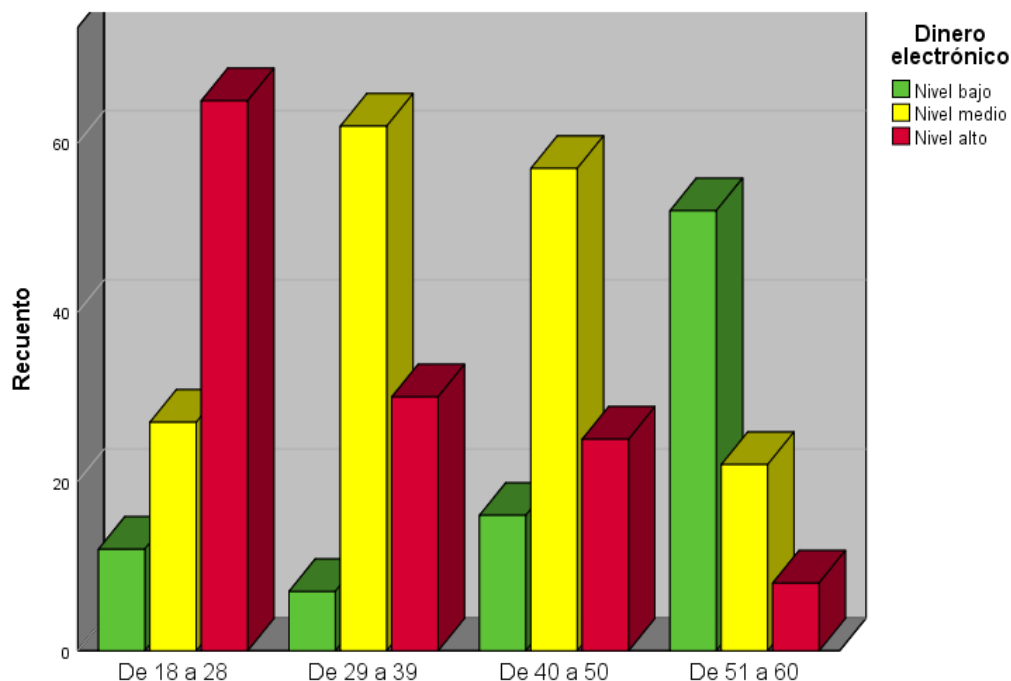
Se realiza, entonces, un análisis cruzado entre las características generales de los encuestados y su nivel de interés sobre el funcionamiento y uso del dinero electrónico, de ello se estipula lo siguiente:

Tal como se observa en la Figura 12., el nivel de la variable dinero electrónico va disminuyendo a medida que el rango etario va en aumento. Las personas más jóvenes, de 18 a 28 años, presentan menos temor al riesgo de fraude y mayor disposición al uso de dinero electrónico

(62.5%), mientras que las personas mayores, de 51 a 60 años, presentan mayor apatía hacia ello (63.4%), debido al contexto en el que crecieron y al temor que existe frente al uso de la tecnología en situaciones cotidianas.

Figura 12.

Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su rango de edad



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Tabla 44.

Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su rango de edad

Rango de edad		Dinero electrónico			Total
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
De 18 a 28	Recuento	12	27	65	104
	% dentro de Rango de edad	11,5%	26,0%	62,5%	100,0%
De 29 a 39	Recuento	7	62	30	99
	% dentro de Rango de edad	7,1%	62,6%	30,3%	100,0%
De 40 a 50	Recuento	16	57	25	98
	% dentro de Rango de edad	16,3%	58,2%	25,5%	100,0%
De 51 a 60	Recuento	52	22	8	82
	% dentro de Rango de edad	63,4%	26,8%	9,8%	100,0%
Total	Recuento	87	168	128	383
	% dentro de Rango de edad	22,7%	43,9%	33,4%	100,0%

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

En relación con el género, el nivel de la variable dinero electrónico no muestra variación significativa, tal y como se visualiza en la Tabla 45., si bien los hombres poseen un nivel más alto de interés por el uso y funcionamiento del dinero electrónico (56.3%), la diferencia no es mucho con respecto a las mujeres que también lo tienen (43.8%).

Tabla 45.

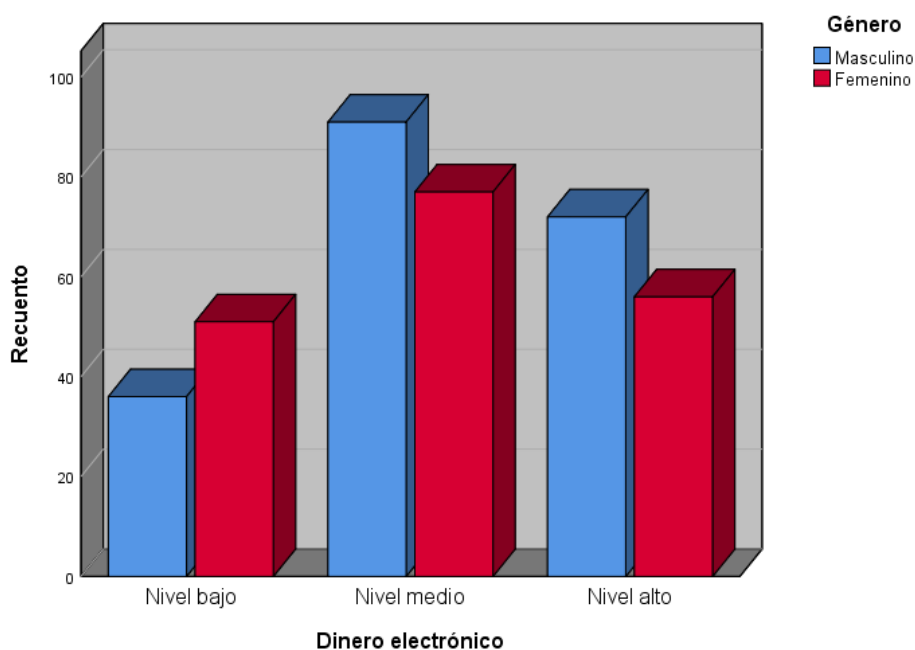
Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su género

			Género		Total
			Masculino	Femenino	
Dinero electrónico	Nivel bajo	Recuento	36	51	104
		% dentro de Dinero electrónico	41,4%	58,6%	100,0%
	Nivel medio	Recuento	91	77	99
		% dentro de Dinero electrónico	54,2%	45,8%	100,0%
	Nivel alto	Recuento	72	56	98
		% dentro de Rango de edad	56,3%	43,8%	100,0%
Total	Recuento	87	199	184	
	% dentro de Dinero electrónico	22,7%	52,0%	48,0%	

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 13.

Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su género

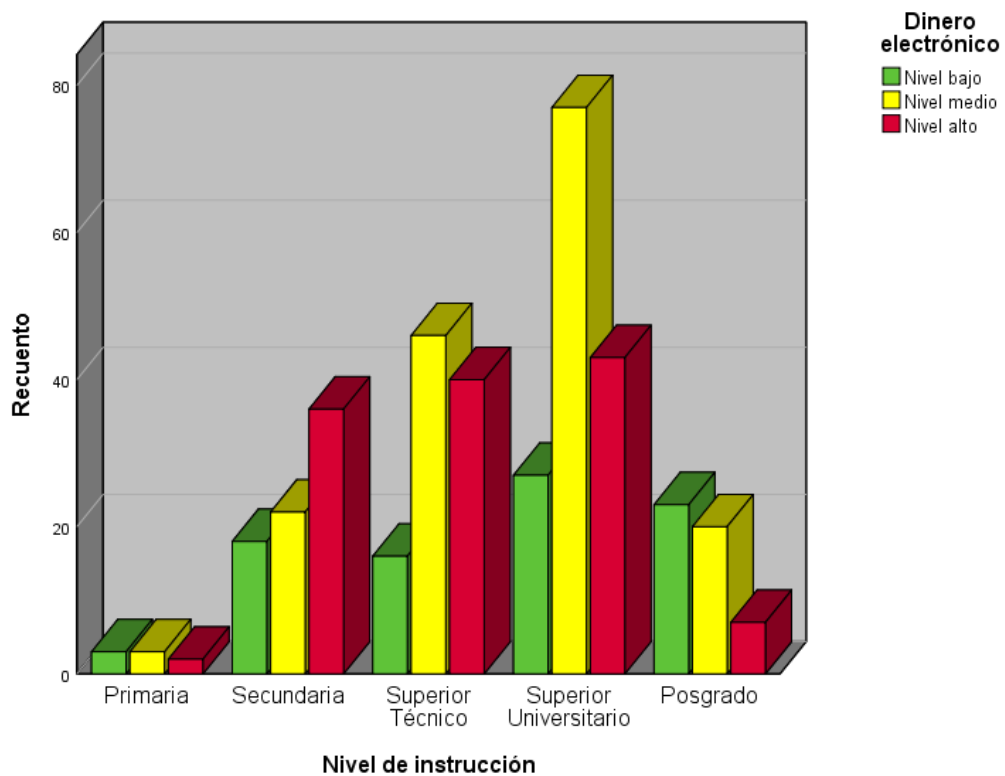


Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

En relación con el nivel de instrucción, se detectó que los encuestados con un grado superior, sea técnico o universitario, tendían a un nivel más alto en cuanto a la variable dinero electrónico, en comparación con los demás, como se observa en la Figura 14.. Sin embargo, en ambos, el porcentaje que se encontraba en un nivel medio era mayor. Le seguían en la tendencia aquellos con secundaria completa, en donde la mayor proporción sí se ubicaba en el nivel alto. Por último, tanto en los encuestados con posgrado y solo primaria completa, primaba un nivel bajo de interés por el uso y funcionamiento del dinero electrónico.

Figura 14.

Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de instrucción



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Tabla 46.

Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de instrucción

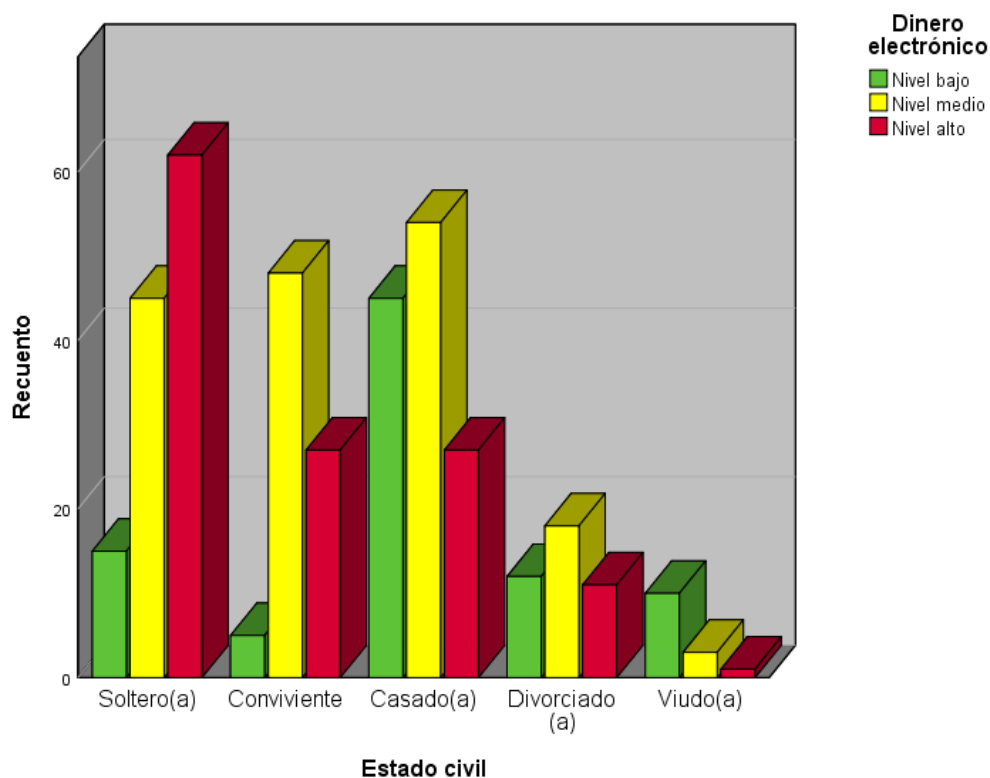
		Dinero electrónico			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Nivel de instrucción	Primaria	Recuento	3	3	2	8
		% dentro de Nivel de instrucción	37,5%	37,5%	25,0%	100,0%
	Secundaria	Recuento	18	22	36	76
		% dentro de Nivel de instrucción	23,7%	28,9%	47,4%	100,0%
	Superior Técnico	Recuento	16	46	40	102
		% dentro de Nivel de instrucción	15,7%	45,1%	39,2%	100,0%
	Superior Universitario	Recuento	27	77	43	147
		% dentro de Nivel de instrucción	18,4%	52,4%	29,3%	100,0%
	Posgrado	Recuento	23	20	7	50
		% dentro de Nivel de instrucción	46,0%	40,0%	14,0%	100,0%
	Total	Recuento	87	168	128	383
		% dentro de Rango de edad	22,7%	43,9%	33,4%	100,0%

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

En relación con el estado civil, no se percibió mayor incidencia de esta característica sobre el nivel de la variable dinero electrónico pues, tanto para los convivientes como para los que están casado(as) y divorciados(as), predomina un nivel medio de interés por el uso y funcionamiento del dinero electrónico. Esta situación cambia para los solteros(as), pues estos presentan un nivel mayor. En cuantos a los y las que han enviudado, predomina un nivel bajo, tal y como se observa en la Figura 15..

Figura 15.

Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su estado civil



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Tabla 47.

Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su estado civil

		Dinero electrónico			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Estado civil	Soltero(a)	Recuento	15	45	62	122
		% dentro de Estado civil	12,3%	36,9%	50,8%	100,0%
	Conviviente	Recuento	5	48	27	80
		% dentro de Estado civil	6,3%	60,0%	33,8%	100,0%
	Casado(a)	Recuento	45	54	27	126
		% dentro de Estado civil	35,7%	42,9%	21,4%	100,0%
	Divorciado(a)	Recuento	12	18	11	41
		% dentro de Estado civil	29,3%	43,9%	26,8%	100,0%
	Viudo(a)	Recuento	10	3	1	14
		% dentro de Estado civil	71,4%	21,4%	7,1%	100,0%
Total	Recuento	87	168	128	383	
	% dentro de Estado civil	22,7%	43,9%	33,4%	100,0%	

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

3.4. Objetivo general. Identificación de las principales causas que dificultan que el dinero electrónico sea de uso común

Tras el análisis del nivel de interés por el uso y funcionamiento del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de asimetría del conocimiento, se detectó que aquellos que presentan un nivel bajo y medio de conocimiento sobre este mecanismo tienden a demostrar un nivel medio de interés por su uso y funcionamiento; sin embargo, en la proporción que tiene bajo conocimiento sobre el dinero electrónico, predomina el nivel bajo del interés sobre el nivel alto (28.1% contra 25.0%). Por otro lado, aquellos que conocen el sistema financiero y las implicancias del dinero electrónico, muestran solo un nivel alto de interés por su uso (ver Tabla 48.).

Tabla 48.

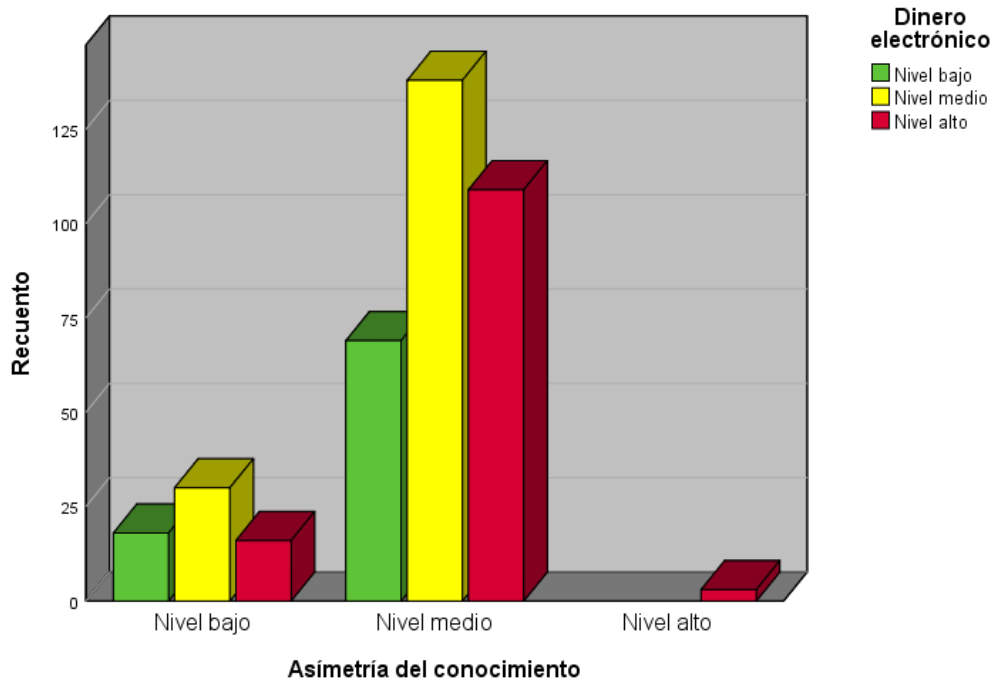
Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de asimetría del conocimiento

		Dinero electrónico			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Asimetría del conocimiento	Nivel bajo	Recuento	18	30	16	64
		% dentro de Asimetría del conocimiento	28,1%	46,9%	25,0%	100,0%
	Nivel medio	Recuento	69	138	109	316
		% dentro de Asimetría del conocimiento	21,8%	43,7%	34,5%	100,0%
	Nivel alto	Recuento	0	0	3	3
		% dentro de Asimetría del conocimiento	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	87	168	128	383	
	% dentro de Estado civil	22,7%	43,9%	33,4%	100,0%	

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 16.

Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de asimetría del conocimiento



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Con respecto al nivel de interés por el uso y funcionamiento del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de aversión al riesgo, se evidenció que aquellos con un nivel alto de temor a sufrir algún fraude tienen mayor tendencia a presentar un nivel bajo de interés por el uso del dinero electrónico (24.4%), en comparación con los que no sienten tanto miedo a alguna estafa electrónica, es decir un nivel bajo de aversión al riesgo (19.3%), como se muestra en la). Mientras tanto, indiferentemente al nivel de aversión al riesgo que posean los encuestados, deberán hacer uso del dinero electrónico debido a las implicancias coyunturales y el contexto actual; así, todos presentan mayoritariamente un nivel medio de interés por el uso y funcionamiento del dinero electrónico; sin embargo, la escala de lo segundo dependerá del nivel de la primera (aquellos con una aversión alta al riesgo presentan menor proporción en el nivel alto del dinero electrónico en comparación con los que demuestran un nivel medio de aversión al riesgo).

Tabla 49.

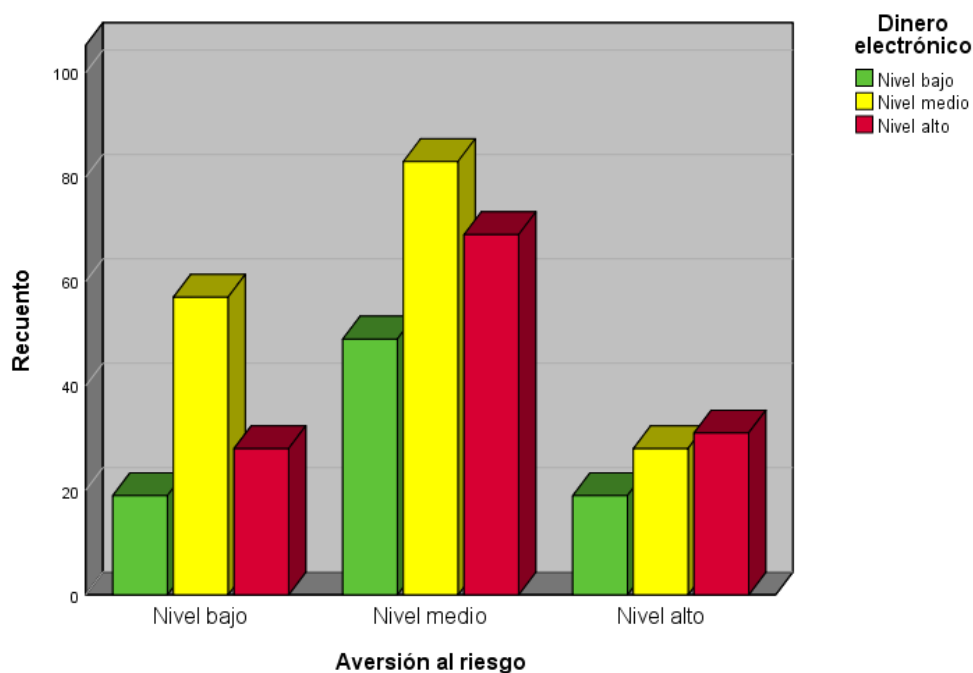
Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de aversión al riesgo

			Dinero electrónico			Total
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Aversión al riesgo	Nivel bajo	Recuento	19	57	28	104
		% dentro de Aversión al riesgo	18,3%	54,8%	26,9%	100,0%
	Nivel medio	Recuento	49	83	69	201
		% dentro de Aversión al riesgo	24,4%	41,3%	34,3%	100,0%
	Nivel alto	Recuento	19	28	31	78
		% dentro de Aversión al riesgo	24,4%	35,9%	39,7%	100,0%
Total	Recuento	87	168	128	383	
	% dentro de Aversión al riesgo	22,7%	43,9%	33,4%	100,0%	

Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

Figura 17.

Nivel de interés por el uso del dinero electrónico de los encuestados según su nivel de aversión al riesgo



Nota. Elaboración propia con datos provenientes de la encuesta.

IV. DISCUSIÓN

La investigación para lograr su ejecución partió de identificar los constructos que se presentaban dentro de la problemática de interés, misma que por sí mismo, representa un escenario nunca antes visto, como lo es la crisis sanitaria ocurrida en el Perú y a nivel mundial. No obstante, ello representó una oportunidad para indagar en la manifestación de uno de los medios que mayor presencia tuvo, y a la fecha viene incrementándose, como herramienta para facilitar las transacciones económicas, siendo éste el dinero electrónico.

Con respecto al primer objetivo específico de evaluar el grado de asimetría de la información respecto al uso del dinero electrónico de los usuarios del sistema financiero por el contexto de la expansión de la enfermedad COVID-19, en el Cercado de Ica, para el año 2021, se parte de indicar que la asimetría refiere a una condición donde una de las partes tiene mejor información que la otra (Bergh et al., 2018), donde incluso se tiene la denominada Ley de Greshman, donde se señala que en una economía con información asimétrica: los actores con más conocimiento del mercado (prestamistas, proveedores en mercados de segunda mano) retiran del mercado a los que no están adecuadamente informados. Al respecto, se descubrió que los encuestados demuestran un nivel medio de asimetría de la información. Esto debido a que, en concordancia con lo que estipulo Díaz (2020) en su investigación, una mayor proporción de personas realizan sus compras y pagos por internet con cotidianidad (45.5% y 47.6% respectivamente), en comparación con los que afirman hacerlo muy poco o en ninguna ocasión, pues conocen sus beneficios y toman provecho de ello. Sin embargo, lo anterior difiere con Abarca (2019), quien afirma que casi la totalidad de sus encuestados utilizan el dinero en efectivo para realizar sus compras y pagos.

En cuanto al segundo objetivo específico de identificar el nivel de aversión al riesgo de los usuarios del sistema financiero ante un fraude electrónico al utilizar dinero electrónico por el contexto del COVID-19, en el Cercado de Ica, para el año 2021, se parte de que la aversión se conceptualiza como una medida que el conocimiento del comportamiento de riesgo del individuo permite saber qué tipo de actitud tiene hacia el riesgo, está justificado, en la medida en que este conocimiento permite saber la actitud, y cómo se comporta la utilidad esperada en el margen cuando la riqueza cambia (Tobin, 1958, citado en Díaz y Esparcia, 2019). En colación, se observó un nivel medio en cuanto a la variable mencionada. Es decir, presenta un regular índice de temor a sufrir de alguna estafa electrónica, que representa la misma conclusión a al que llegó Córdova (2021), quien afirmó que el miedo al uso de la tecnología mermaba el afán de abrir una cuenta bancaria para tal fin, debido a que, como también corrobora Díaz (2020), las empresas no entregan las facilidades necesarias para su inserción financiera, entre ellas la compartición de experiencias y entrega de conocimiento sobre comisiones y otras tarifas; así también los resultados de la

presente investigación coinciden con Abarca (2019), quien de igual forma refiere la problemática del rechazo a un sistema financiero que emplee un dispositivo móvil para su uso.

En relación al tercer objetivo específico de identificar las particularidades que presentan los usuarios del sistema financiero con respecto al uso del dinero electrónico por el contexto de la expansión del COVID-19, en el Cercado de Ica, para el año 2021, se evidenció que se presenta mayor influencia sobre el nivel de uso del dinero electrónico de parte de características generales de las personas como la edad, afirmación que coincide con lo dispuesto por Córdova (2021), quien en su estudio menciona la falta de inserción financiera de las personas adultas; así también el nivel de instrucción, siendo esto respaldado por investigaciones como las de Pu et al. (2021), Vasenska et al. (2021) y Núñez y Sifuentes (2019), en donde los empresarios, en su mayoría formados profesionalmente y con un grado superior de estudios, se encuentran de acuerdo con la inclusión del dinero electrónico en las finanzas. En ese sentido, se pone de manifiesto la relevancia de las características sociodemográficas, como lo es la edad, donde sin duda el verse sumergido y más familiarizado con el uso de tecnologías de última generación, pone en ventaja a los grupos etarios más jóvenes, quienes además demuestran mayor apertura en el uso de nuevos medios de transacción como el dinero electrónico. Por otra parte, el nivel de estudios alcanzado, según los resultados predispone al empleo de herramientas no tradicionales, como lo son los medios digitales o plataformas en línea en el caso de las transacciones

Correspondiente al objetivo general de identificar las principales causas que dificultan que el dinero electrónico sea de uso común en los usuarios del sistema financiero por el contexto del COVID-19, en el Cercado de Ica, para el año 2021; en primer lugar, se tiene al dinero electrónico como el valor o producto de prepago por el cual la persona efectúa una cancelación y se almacena en dispositivos electrónicos y dispositivos (tarjetas de prepago, ordenadores y teléfonos móviles); mismo que se utiliza como forma de pago (Vega, 2018). Los resultados hallados en esta investigación coinciden con lo dispuesto por autores como Córdova (2021) y Díaz (2020), quienes confirman que el conocimiento sobre los beneficios y riesgos del dinero electrónico es un factor clave para incrementar el interés por su uso y funcionamiento. Así también, se resolvió que, a pesar del temor que existía a sufrir algún tipo de fraude electrónico, este factor no llegaba a incidir directamente sobre el uso del mismo, ya que el contexto actual de pandemia, como explican Rodríguez et al. (2020), obliga a las personas a migrar a este mecanismo de pago remoto. En ese orden de ideas, se comprende la capacidad de adaptación de las personas, mismas que inmersas en la coyuntura pandémica, a pesar de tener dudas en cuanto al dinero electrónico, vieron en él la posibilidad de realizar sus transacciones sin verse afectados por el contagio.

V. CONCLUSIONES

Tras la investigación, se arribó a las siguientes conclusiones:

El grado de asimetría de la información respecto al uso del dinero electrónico de los usuarios del sistema financiero, en un contexto de restricciones ocasionado por la expansión de la enfermedad del COVID-19, en el Cercado de Ica, para el año 2021, es de nivel medio. Esto explicado por la poca frecuencia en las compras por internet, pero el significativo uso del mismo medio para efectuar pagos. Así también, se muestra, en los encuestados, la percepción de un alto conocimiento sobre el uso del dinero electrónico, pero regular en materia de comisiones y tarifas adicionales generadas por ello. Por otro lado, estos muestran una alta disposición para recibir conocimiento sobre el tema por parte de funcionarios expertos.

El nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico al hacer uso del dinero electrónico de los usuarios del sistema financiero en el contexto de la enfermedad del COVID-19, en el Cercado de Ica, para el año 2021, es medio. Esto hace referencia a un nivel de desconocimiento medio en materia de dinero electrónico a causa de un temor significativo hacia el uso de esta tecnología y la falta de información por parte de las empresas financieras de la localidad. Así también, significa un nivel medio de rechazo hacia la instauración de un sistema financiero que utilice, como medio de funcionamiento, algún dispositivo móvil, esto debido al cierto grado de desconfianza hacia las entidades bancarias y la alta necesidad de la presencia de un ente supervisor especializado.

Las particularidades que presentan los usuarios del sistema financiero del Cercado de Ica, para el año 2021, con respecto al uso del dinero electrónico residen principalmente en características personales como el rango etario y el nivel de instrucción. Para el primero, se define que, a mayor edad, mayor será el temor hacia el nuevo mecanismo de dinero electrónico y, por lo tanto, menor su uso; en cuanto a la segunda característica, se interpreta que, aquellos con algún grado de instrucción superior (técnico o universitario) presentan mayor nivel de uso de dinero electrónico, debido a la mayor información que tienen al respecto y el ritmo de vida que llevan. Por otro lado, se observó que características como el género o el estado civil no tienen mayor injerencia sobre el uso de dinero electrónico en los encuestados.

La principal causa que dificulta que el dinero electrónico sea de uso común entre los usuarios del sistema financiero del Cercado de Ica, para el año 2021 y en un contexto de pandemia a causa de la expansión de la enfermedad del COVID-19, es el conocimiento sobre el mismo. Así, la falta de información sobre el mecanismo del dinero electrónico y el sistema financiero tecnológico genera un nivel bajo o medio de interés por su uso y funcionamiento, por el contrario, aquellos con una cantidad adecuada de información al respecto muestra un nivel alto de uso. Por otro lado, a causa del contexto actual de restricciones y distanciamiento social, el factor

desconfianza o falta de seguridad ha sido relegado a un segundo plano y no incide en el nivel de uso del dinero electrónico, puesto que los usuarios prefieren este a la utilización de dinero con contacto físico.

VI. RECOMENDACIONES

Establecidas las conclusiones y con base en la investigación realizada, se recomienda, entonces:

La realización de campañas de información por parte de las empresas pertenecientes al sector financiero de la localidad, sobre el dinero electrónico, los beneficios de su uso y los riesgos que implica pero que, a su vez, pueden ser contrarrestados a través de un correcto manejo del mismo. Estas jornadas informativas deben contener, preferentemente, la narración de experiencias previas de los funcionarios expertos en la materia. Así también, es necesaria la promoción del uso del internet como herramienta para la realización de compras de manera más fácil y sencilla.

Las empresas financieras de la localidad garanticen la seguridad tecnológica bancaria, explicando detalladamente las implicancias del uso de dinero electrónico a los usuarios cuando requieran de sus servicios. Así también, promover la creación de una entidad autónoma y especializada encargada de la supervisión de las entidades bancarias y del sistema de dinero electrónico para que, de esa forma, las personas puedan recuperar la confianza hacia ellas y se abandone, poco a poco, el temor a sufrir algún tipo de fraude financiero electrónico.

Seguir reduciendo la brecha de inclusión financiera teniendo en consideración, al momento de realizar las campañas de promoción y entrega de información sobre el uso y funcionamiento del dinero electrónico, algunas características como el rango etario y el nivel de instrucción de los usuarios para realizar una labor meticulosa sobre las personas con mayor edad y menor grado de instrucción, debido a que son ellos los que, principalmente, tienen menos facilidad de acceder a la información veraz y confiable sobre el mecanismo en cuestión y sus beneficios.

Fomentar la búsqueda de información veraz y concreta sobre el uso y funcionamiento del dinero electrónico como método de promoción del uso común del mismo entre los usuarios del sistema financiero frente al contexto actual de restricciones, demostrando la efectividad, rapidez, sencillez y seguridad del mecanismo de banca móvil, pago por internet y dinero electrónico. De igual manera, utilizar a su favor las consecuencias que el contexto ha generado, realizando labores que erradiquen totalmente el temor hacia el uso de dispositivos móviles para la realización de compras y pagos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, E. (2019). *El rol del dinero electrónico en el marco de la estrategia nacional de inclusión financiera en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15654/ABARCA_PAUCAR_EDGAR_ENRIQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Altamirano, C. (2016). Dinero electrónico, paradigmas y realidades. *Revista Ciencias*, 18(1), 47 - 66. <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/ciencia/article/view/219/192>
- Amoroso, D., & Magnier, R. (1 de Abril de 2012). Building a Research Model for Mobile Wallet Consumer Adoption : The Case of Mobile Suica in Japan. *Scielo*, 7(1), 94 - 110. doi:DOI: 10.4067/S0718-18762012000100008
- Bechara, M., Bossu, W., Liu, Y., & Rossi, A. (24 de Agosto de 2021). El impacto de la tecnología financiera en la gobernanza del banco central. *IMF Elibrary*, 2021(1), 22. <https://www.elibrary.imf.org/view/journals/063/2021/001/article-A001-en.xml>
- Bergh, D., Ketchen, D., Orlandi, I., Pmar, P., & Boyd, B. (21 de Septiembre de 2018). Asimetría de información en la investigación de gestión : logros pasados y oportunidades futuras. *Sage Journals*, 45(1). <https://doi.org/10.1177%2F0149206318798026>
- Browne, R. (22 de Septiembre de 2021). *CNBC*. <https://www.cnb.com/2021/09/22/payments-giant-nexi-working-european-central-bank-on-digital-euro.html>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15424>
- Comisión Económica para América Latina. (2021). *Datos y hechos sobre la transformación digital*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46766/S2000991_es.pdf
- Córdova, L. (Junio de 2021). *Implementación del dinero electrónico como mecanismo de eficiencia financiera de la economía popular y solidaria de la ciudad de Loja*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15404/1/T-UCSG-POS-MFEE-221.pdf>
- Crespo, O. (19 de Octubre de 2021). *Business Empresarial*. <http://www.businessempresarial.com.pe/?s=inclusion+financiera>

- Diario oficial Expreso. (15 de Noviembre de 2021). *¿Cuál es la situación de las criptomonedas en Perú?* Diario oficial Expreso: <https://www.expreso.com.pe/economia/cual-es-la-situacion-de-las-criptomonedas-en-peru/>
- Díaz, A., & Esparcia, C. (2019). Evaluación de la aversión al riesgo desde el punto de vista del inversor. *Frontiers en Psicología*, 10(1). doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01490>
- Díaz, M. (2020). *Uso del dinero electrónico en las entidades del sistema financiero, de la ciudad de Tingo María*. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1991/TS_MADS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, Y. (1 de Junio de 2021). Comportamiento de los usuarios de aplicaciones móviles de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Tacna. *NBR REVIEW*, 7(1), 99 - 114. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xDGDZXJrVcsJ:https://journals.epneumann.edu.pe/index.php/NBR/article/view/240/443+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Gálvez, G. (28 de Noviembre de 2020). *Diario Oficial del Bicentenario el Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/109823-la-nueva-era-del-dinero-digital>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, . C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2017). *Resultados Definitivos Ica*. Ica: Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1545/11TOMO_01.pdf
- Leask, D., & Smith, R. (8 de Julio de 2020). *Open Democracy*. <https://www.opendemocracy.net/en/dark-money-investigations/will-e-money-boom-make-uk-hub-money-laundering/>
- Merkevičiūtė, R. (16 de Septiembre de 2020). *Lietuvos Bankas bank of Lithuania Eurosystem*. <https://www.lb.lt/en/news/electronic-money-and-payment-institutions-managed-to-withstand-the-shock-of-covid-19>
- Núñez, M., & Sifuentes, D. (2019). *Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú*. Lima: Esan Business. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1720/2019_MAFDC_17-1_02_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Oliva, F. (Junio de 2016). La teoría financiera contemporánea: sus aciertos, retos y necesidad para Cuba. *Scielo*, 10(1), 76 - 90. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000100006
- Pascale, R. (2011). *Teoría de las finanzas sus supuestos, neoclasicismo y psicología cognitiva*. Uruguay: Universidad de la República. https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/sadaf/xxxi_jornadas/xxi-j-pascale.pdf
- Peña, M. (19 de Octubre de 2021). *El bitcoin y sus posibilidades para operar como dinero*. Página oficial del BBVA: <https://www.bbva.com/es/mx/el-bitcoin-y-sus-posibilidades-para-operar-como-dinero/>
- Pu, R., Teresiene, D., Pieczulis, I., Kong, J., & Guang, X. (2021). La interacción entre el sector bancario y las empresas de tecnología financiera: evaluación cualitativa: un caso de Lituania. *RISKS*, 9(1). doi:<https://doi.org/10.3390/risks9010021>
- Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financieros de Seguro y Pensiones. (2019). Informe Institucional, Ica. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Junio/CIIF-0001-jn2019.PDF>
- Rodríguez, K., Ortiz, O., Quiroz, A., & Parrales, M. (2020). El e-commerce y las Mipymes en tiempos de Covid-19. *Revista Espacios*, 41(42), 1-19. doi:<http://dx.doi.org/10.48082/espacios-a20v41n42p09>
- Vasenska, I., Dimitrov, P., Koyundzhiyska, B., & Krastev, V. (2021). Transacciones financieras utilizando Fintech durante la crisis de Covid - 19 en Bulgaria. *ResearchGate*, 9(3). doi:<http://dx.doi.org/10.3390/riesgos9030048>
- Vega, J. (2018). *Derecho Mercantil Electrónico*. España: Editorial Reus. <https://books.google.com.pe/books?id=or1UDwAAQBAJ&pg=PA359&dq=dinero+electronico&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiduYSXlunzAhWqSjABHZqpA9sQ6AF6BAGEEAI#v=onepage&q=dinero%20electronico&f=false>
- Velarde, J. (16 de Noviembre de 2021). BCR trabaja en la emisión de una moneda digital. <https://gestion.pe/economia/bcr-trabaja-en-la-emision-de-una-moneda-digital-afirma-julio-velarde-en-cade-2021-nndc-noticia/>
- Vera, J., Castaño, R., & Torres, Y. (2018). *Fundamentos de metodología de la investigación científica*. Ediciones Grupo Compás, Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/274/3/libro.pdf>

Vodanovic, L. (13 de Junio de 2020). *Andina Agencia Peruana de Noticias*.
<https://andina.pe/agencia/noticia-conozca-todo-sobre-dinero-electronico-para-prevenir-contagio-covid19-801346.aspx>

Widiyati, D., & Hasanah, N. (1 de Julio de 2020). Factors Affecting the use of e- money. *Journal Accountability*, 9(1), 36 - 45. <https://media.neliti.com/media/publications/314881-factors-affecting-the-use-of-e-money-stu-a9160eda.pdf>

VIII. ANEXOS

Anexo 01.

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General ¿Cuáles son las principales causas que dificultan el uso del Dinero Electrónico de los usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021?</p> <p>Específicos</p> <p>a) ¿Cuál es el grado de asimetría de la información respecto al uso del Dinero Electrónico de los usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico respecto al uso del Dinero Electrónico de los usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021?</p> <p>c) ¿Cuáles son las particularidades que presentan los usuarios del sistema financiero con respecto al uso del dinero electrónico por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021?</p>	<p>General Identificar las principales causas que dificultan que el Dinero Electrónico sea de uso común en usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021.</p> <p>Específicos</p> <p>a) Evaluar el grado de asimetría de la información respecto al uso del dinero electrónico de los usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021.</p> <p>b) Identificar el nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico al hacer uso del Dinero Electrónico de los usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021.</p> <p>c) Identificar las particularidades que presentan los usuarios del sistema financiero con respecto al uso del dinero electrónico por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021.</p>	<p>General Las principales causas que dificultan que el Dinero Electrónico sea de uso común en usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021; son conocimiento y seguridad.</p> <p>Específicos</p> <p>a) El grado de asimetría de la información respecto al uso del dinero electrónico de los usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19, del Cercado de Ica, 2021; es alto.</p> <p>b) El nivel de aversión al riesgo ante un fraude electrónico al hacer uso del Dinero Electrónico de los usuarios del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021; es alto.</p> <p>c) Los usuarios del sistema financiero tienen particularidades con respecto al uso del dinero electrónico por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021; en cuanto a su edad y nivel de instrucción.</p>	<p>Variable 1: Asimetría de la información</p> <p>Variable 2: Aversión al riesgo</p> <p>Variable 3: Dinero electrónico</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativa</p> <p>Diseño: No experimental, transversal.</p> <p>Población y muestra: Población: 140, 555 que corresponden a la PEA del Cercado de Ica.</p> <p>Muestra: 383 usuarios ubicados en el Cercado de Ica, donde el 39% es de bancos, el 28% de financieras, y el 33% de cajas municipales.</p> <p>Técnicas e instrumento Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>

Anexo 02.

Matriz metodológica

Variables	Definición	Indicadores	Instrumento	Escala
Asimetría de la información	Bergh et al.(2018) mencionan que, a lo largo de la investigación en gestión, la idea de la asimetría de la información ha sido ampliamente aceptada, y su presencia es una premisa básica en la mayoría de los marcos de la teoría de la organización, de modo que consiste en una condición donde una de las partes tiene mejor información que la otra.	<ul style="list-style-type: none">- Uso del dinero electrónico- Frecuencia de transacciones a través del dinero electrónico- Experiencia en el uso del dinero electrónico	Encuesta /cuestionario	Ordinal
Aversión al riesgo	Tobin (1958) citado en Díaz y Esparcia (2019) Se refiere que a medida que el conocimiento del comportamiento de riesgo del individuo nos permite saber qué tipo de actitud tiene hacia el riesgo, está justificado, en la medida en que este conocimiento nos permite saber qué tipo de actitud tiene hacia el riesgo y cómo se comporta la utilidad esperada en el margen cuando la riqueza cambia.	<ul style="list-style-type: none">- Proporcionalidad de usuarios que desconocen al dinero electrónico- Usuarios que rechazan percibir pagos a través de la banca móvil	Encuesta /cuestionario	Ordinal
Dinero electrónico	Según Altamirano (2016) Esencialmente, el dinero electrónico es un valor monetario representado por un crédito pagadero a su emisor, así mismo menciona que los instrumentos de pago móvil se clasifican como dinero electrónico, que es un tipo de dinero electrónico y consiste en un medio de pago que no son en efectivo ni en papel, como las tarjetas de plástico y las transferencias directas, así como cualquier transacción monetaria que tenga lugar a través de canales electrónicos.	<ul style="list-style-type: none">- Nivel de desconfianza por temor al riesgo- Costumbre de usar el dinero electrónico- Consideración de la regulación en el uso del dinero electrónico	Encuesta /cuestionario	Ordinal

Anexo 03.

Instrumentos de investigación

Instrumento: Cuestionario de la variable Asimetría del conocimiento

DATOS GENERALES

1. EDAD: _____ 2. GÉNERO: M () F ()
3. NIVEL DE INSTRUCCIÓN:
a) Primario b) Secundario c) Sup. técnico d) Sup. Universitario e) Post grado
4. ESTADO CIVIL
a) Soltero b) Conviviente c) Casado d) Divorciado e) Viudo

Instrucciones: El cuestionario forma parte de la investigación denominada Uso del dinero electrónico en las entidades del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021 el cual pretende obtener información concerniente al tema investigado. Para ello se le pide su colaboración para el llenado del instrumento, garantizando el uso correcto de la información proporcionada, además del anonimato de los datos recabados. A continuación, se precisan las alternativas de respuesta, donde deberá marcar la que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo; 3: Indeciso; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

Nº de ítem	Ítems	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
Variable: Asimetría de la información						
Indicador: Uso del dinero electrónico						
1.	¿Usted realiza compras por internet?					
2.	¿Realiza pagos por medio del internet?					
3.	¿Considera que usted tiene un adecuado conocimiento sobre el concepto del dinero electrónico?					
4.	¿Usted sabe que el uso del dinero electrónico, genera el pago de comisiones o tarifas adicionales?					
5.	¿Le gustaría que los funcionarios o empleados de las entidades financieras, compartan sus conocimientos acerca del uso del dinero electrónico, en esta ciudad?					
Indicador: Frecuencia de transacciones a través del dinero electrónico						
6.	¿Ha tenido dificultades al momento de realizar una transacción bancaria?					
7.	¿Usted efectúa con frecuencia transacciones mediante el uso del dinero electrónico?					
8.	¿Cree usted necesario utilizar el dinero electrónico?					
9.	¿Cree usted que utilizar el dinero electrónico tiene alguna ventaja económica?					
10.	¿Tiene conocimiento usted sobre el Sistema del dinero electrónico?					
Indicador: Experiencia en el uso del dinero electrónico						
11.	¿Ha sido buena su experiencia al emplear el dinero electrónico?					
12.	¿Usted cree que es beneficioso utilizar el dinero electrónico?					
13.	¿Cree usted que falta difundir el uso del dinero electrónico?					
14.	¿Se siente satisfecho (a) con la información que brindan las entidades financieras sobre comisiones, costos, tarifas y otros?					
15.	¿Le gustaría tener una cuenta bancaria para guardar su dinero y efectuar operaciones financieras?					

¡Gracias!

Instrumento: Cuestionario de la variable Aversión al riesgo

Instrucciones: El cuestionario forma parte de la investigación denominada Uso del dinero electrónico en las entidades del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021 el cual pretende obtener información concerniente al tema investigado. Para ello se le pide su colaboración para el llenado del instrumento, garantizando el uso correcto de la información proporcionada, además del anonimato de los datos recabados. A continuación, se precisan las alternativas de respuesta, donde deberá marcar la que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo; 3: Indeciso; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

N° de ítem	Ítems	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
Variable: Aversión al riesgo						
Indicador: Proporcionalidad de usuarios que desconocen al dinero electrónico						
1.	¿Usted cree que el sistema financiero peruano y el dinero electrónico son confiables?					
2.	¿Si a usted le ofrecen pagar su sueldo de manera electrónica, aceptaría sin restricción alguna?					
3.	¿Estaría de acuerdo en adoptar un nuevo sistema de pago que funcione a través de un dispositivo celular?					
4.	¿Alguna vez usted recibió información sobre la utilidad del uso del dinero electrónico, por parte de algún funcionario de una entidad financiera?					
5.	¿Usted considera que el sistema de dinero electrónico es un mecanismo seguro para mantener su dinero en una cuenta bancaria?					
Indicador: Usuarios que rechazan percibir pagos a través de la banca móvil						
6.	¿Cree usted que, si las personas redujeron su temor a usar el dinero electrónico, se tendría un mayor dinamismo en la ciudad de Ica?					
7.	¿Usted considera que las entidades financieras que operan en Ica, inspiran confianza para hacer uso del dinero electrónico, desde sus cuentas?					
8.	¿Usted cree que es necesario que debe de existir una entidad que supervise de manera directa, este sistema?					
9.	¿Realiza usted operaciones bancarias por un móvil?					
10.	¿Tiene motivos para rechazar pagos mediante la banca móvil de una entidad financiera?					

¡Gracias!

Instrumento: Cuestionario de la variable Dinero electrónico

Instrucciones: El cuestionario forma parte de la investigación denominada Uso del dinero electrónico en las entidades del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021 el cual pretende obtener información concerniente al tema investigado. Para ello se le pide su colaboración para el llenado del instrumento, garantizando el uso correcto de la información proporcionada, además del anonimato de los datos recabados. A continuación, se precisan las alternativas de respuesta, donde deberá marcar la que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo; 3: Indeciso; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

N° de ítem	Ítems	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
Variable: Dinero electrónico						
Indicador: Nivel de desconfianza por temor al riesgo						
1. ¿Tiene usted temor de utilizar el dinero electrónico?						
2. ¿Usted tiene desconfianza en hacer uso del dinero electrónico por miedo a que terceros puedan robar su información?						
3. ¿Usted no hace uso del dinero electrónico por que le genera recargos?						
4. ¿Usted no utiliza el dinero electrónico porque hay presencia de inflación?						
5. ¿Usted confía respecto a la seguridad del sistema del dinero electrónico?						
Indicador: Costumbre de usar el dinero electrónico						
6. ¿Usted utiliza el dinero electrónico con frecuencia?						
7. ¿Usted recomendaría usar a las personas el sistema del dinero electrónico?						
8. ¿Considera usted que si usa el dinero electrónico con mayor frecuencia incrementarán sus ingresos?						
9. ¿Cree usted que el sistema de dinero electrónico puede generar beneficios de inclusión financiera?						
10. ¿Considera que alguna vez, todos los usuarios del sistema financiero de la ciudad de Ica puedan manejar información acerca del dinero electrónico?						
Indicador: Consideración de la regulación en el uso del dinero electrónico						
11. ¿Usted considera necesario que se realice una supervisión en cuanto al uso del dinero electrónico?						
12. ¿Cree usted que hay una regulación en el límite de transacciones bancarias?						
13. ¿Cree usted que debe supervisarse a las entidades financieras?						
14. ¿Usted cree que se está regulando con eficiencia a las entidades financieras respecto al uso del dinero?						
15. ¿Considera usted que la implementación de un sistema facilita las transacciones bancarias?						

¡Gracias!

Anexo 04.

Consentimiento informado

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA

INVESTIGADOR: Héctor Palacios

INVESTIGACIÓN: “Uso del dinero electrónico en las entidades del sistema financiero por el contexto COVID-19 del Cercado de Ica, 2021”.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Identificar las principales causas que dificultan para que el Dinero Electrónico sea de uso común en usuarios del sistema financiero.

PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que dé respuesta a cada una de las interrogantes planteadas con fines académicos. El tiempo a emplear no será mayor a 15 minutos.

RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted, pero le permitirán al investigador(a) y a la universidad conocer más a detalle la temática y el objetivo de estudio, ampliando así los horizontes académicos.

COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo **NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONÓMICO** ni de otra índole.

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto el investigador tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA: Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.

AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER

ALMACENADA: SI NO

Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de la UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA, cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.

CONSENTIMIENTO

He escuchado la explicación del (la) investigador(a) y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Anexo 05.

Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Para determinar la consistencia interna de los instrumentos de recolección de datos se utilizó la Prueba de Confiabilidad del Alfa Cronbach, tras la ampliación de una prueba piloto a 30 integrantes de la población. Dicho procedimiento se realizó tanto en la hoja de cálculo de Microsoft Excel como en el software estadístico informático SPSS, obteniendo el mismo resultado favorable para cada uno de los instrumentos. Los valores se detallan a continuación.

Fórmula para hallar el Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde:

K: El número de ítems

$\sigma^2 Y_i$: Sumatoria de varianzas de los ítems

$\sigma^2 X$: Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

1. Alfa de Cronbach para el Instrumento “Cuestionario de la variable Asimetría del conocimiento”

a) Resultado en hoja de cálculo de Microsoft Excel

K	15	
$\sigma^2 Y_i$	16.336	
$\sigma^2 X$	80.316	
Alfa de Cronbach	0.85	CONFIABLE

b) Resultado en software estadístico informático SPSS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,854	15

2. Alfa de Cronbach para el Instrumento “Cuestionario de la variable Aversión al riesgo”

a) Resultado en hoja de cálculo de Microsoft Excel

K	10	
σ^2Y_i	13.433	
σ^2X	54.827	
Alfa de Cronbach	0.84	CONFIABLE

b) Resultado en software estadístico informático SPSS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,839	10

3. Alfa de Cronbach para el Instrumento “Cuestionario de la variable Dinero electrónico”

a) Resultado en hoja de cálculo de Microsoft Excel

K	15	
σ^2Y_i	13.374	
σ^2X	60.077	
Alfa de Cronbach	0.83	CONFIABLE

b) Resultado en software estadístico informático SPSS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,833	15