



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

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



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
FACENI



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA DE APROBACION

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

DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y ACCESO ECONÓMICO EN POBLACIONES VULNERABLES, ICA, 2025

Presentado por:

TOMAIRO GAMBOA NICOLE ESTRELLA del nivel **PREGRADO** de la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Internacionales, Escuela Académico Profesional de ECONOMIA. El resultado obtenido es **12%** por el cual se otorga el calificativo de:

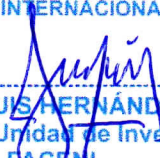
APROBADO

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ica, 24 de junio del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



DR. JORGE LUIS HERNÁNDEZ NAPA
Director de la Unidad de Investigación
FACENI

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Internacionales
Escuela Profesional de Economía



DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y ACCESO
ECONÓMICO EN POBLACIONES VULNERABLES, ICA, 2025

Trabajo de investigación por modalidad de:

Presentación de tesis

Para optar el título profesional de:

Economista.

Línea de investigación:

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

INFORME FINAL DE TESIS

AUTOR(A):

BACH. NICOLE ESTRELLA TOMAIRO GAMBOA

Asesor:

DR. HECTOR WILLIAM CARLOS CRUCES

Ica - Perú

2025

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mis padres quienes me han apoyado siempre para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme en todo sentido.

Agradecimiento

A Dios por el permiso y dación de motivos de lucha y esperanza.

Y a mis Docentes, Decano y compañeros por darme grandes ejemplos de vida, en una etapa muy importante como profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
II. Estrategia metodológica.....	17
III. Resultados.....	20
IV. Discusión	72
V. Conclusiones	76
VI. Recomendaciones	77
VII. Referencias bibliográficas.....	79
VIII. Anexos.....	82

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Confiabilidad por Alfa de Cronbach</i>	19
Tabla 2	<i>Prueba de normalidad</i>	70
Tabla 3	<i>Relación entre “Digitalización de servicios financieros” y “Acceso económico”</i> ..	70
Tabla 4	<i>Relación entre “Tecnología” y “Acceso económico”</i>	70
Tabla 5	<i>Relación entre “Cloud computing” y “Acceso económico”</i>	71
Tabla 6	<i>Relación entre “Seguridad” y “Acceso económico”</i>	71
Tabla 7	<i>Relación entre “Omnicanalidad” y “Acceso económico”</i>	71
Tabla 8	<i>Baremos</i>	94

Índice de figuras

Figura 1	<i>Análisis de la variable Digitalización de servicios financieros</i>	20
Figura 2	<i>Análisis de la dimensión Tecnología</i>	21
Figura 3	<i>Análisis de la dimensión Cloud computing</i>	22
Figura 4	<i>Análisis de la dimensión Seguridad</i>	23
Figura 5	<i>Análisis de la dimensión Omnicanalidad</i>	24
Figura 6	<i>Análisis de la variable Acceso económico</i>	25
Figura 7	<i>Análisis de la dimensión Préstamos</i>	26
Figura 8	<i>Análisis de la dimensión Ahorro</i>	27
Figura 9	<i>Análisis de la dimensión Rendimiento</i>	28
Figura 10	<i>Análisis de la dimensión Rentabilidad</i>	29
Figura 11	<i>¿Qué tan de acuerdo estás con que las aplicaciones bancarias son esenciales para gestionar pagos diarios?</i>	30
Figura 12	<i>¿En qué grado concuerdas con que el acceso limitado a dispositivos móviles dificulta las transacciones económicas digitales?</i>	31
Figura 13	<i>¿Hasta qué punto avalas que los servicios financieros en línea aumentan la comodidad para ahorrar?</i>	32
Figura 14	<i>¿En qué proporción compartes la idea de que una conexión a internet inestable afecta la inclusión financiera?</i>	33
Figura 15	<i>¿Qué tanto apruebas la idea de que las plataformas digitales facilitan la adquisición de microcréditos?</i>	34
Figura 16	<i>¿Qué tan conforme estás con que el almacenamiento en nube mejora la gestión financiera personal?</i>	35
Figura 17	<i>¿En qué medida aceptas que los datos procesados en la nube aumentan la eficiencia de los servicios financieros?</i>	36
Figura 18	<i>¿Qué tanto concordarías con que el uso de la nube reduce la dependencia de infraestructura física?</i>	37
Figura 19	<i>¿En qué grado consideras que el análisis de datos en la nube favorece decisiones financieras más informadas?</i>	38

Figura 20	<i>¿Hasta qué nivel coincides con que las plataformas en la nube facilitan el acceso a herramientas de ahorro digital?</i>	39
Figura 21	<i>¿En qué medida estás de acuerdo con que los servicios digitales garantizan la privacidad de la información económica?</i>	40
Figura 22	<i>¿Cómo valorarías tu acuerdo con que las medidas de seguridad fomentan confianza en los pagos digitales?</i>	41
Figura 23	<i>¿Qué tanto apruebas la idea de que las plataformas financieras protegen los datos sensibles de los usuarios?</i>	42
Figura 24	<i>¿En qué grado concuerdas con que la encriptación mejora la seguridad en las transacciones digitales?</i>	43
Figura 25	<i>¿Hasta qué nivel coincides con que las alertas de seguridad fortalecen la confianza en el manejo financiero?</i>	44
Figura 26	<i>¿Qué tan conforme estás con que el acceso por múltiples canales facilita el manejo financiero cotidiano?</i>	45
Figura 27	<i>¿Qué tanto concordarías con que una experiencia uniforme en diferentes canales mejora el servicio financiero?</i>	46
Figura 28	<i>¿Cómo evalúas tu conformidad con que la integración de canales digitales agiliza las transacciones financieras?</i>	47
Figura 29	<i>¿En qué proporción admites que una atención eficiente en todos los canales incrementa la satisfacción financiera?</i>	48
Figura 30	<i>¿Hasta qué punto avalas que una comunicación sincronizada entre canales facilita el acceso a créditos?</i>	49
Figura 31	<i>¿Qué nivel de conformidad tienes con que las plataformas digitales simplifican la solicitud de préstamos pequeños?</i>	50
Figura 32	<i>¿En qué medida aceptas que las tasas de interés digitales benefician a los usuarios de bajos recursos?</i>	51
Figura 33	<i>¿Qué tan de acuerdo estás con que los microcréditos digitales son más accesibles que los tradicionales?</i>	52
Figura 34	<i>¿En qué grado consideras que las tasas de interés adaptadas favorecen la economía familiar?</i>	53

Figura 35	<i>¿Qué tanto apruebas la idea de que los préstamos en línea contribuyen a superar emergencias económicas?.....</i>	<i>54</i>
Figura 36	<i>¿Cómo evaluas tu conformidad con que las cuentas digitales ofrecen más opciones para ahorrar?</i>	<i>55</i>
Figura 37	<i>¿Qué tan conforme estás con que los intereses generados en ahorros digitales sean adecuados para los usuarios?.....</i>	<i>56</i>
Figura 38	<i>¿Hasta qué nivel coincides con que las plataformas digitales incentivan el ahorro frecuente?.....</i>	<i>57</i>
Figura 39	<i>¿En qué proporción compartes la idea de que los ahorros digitales son más rentables que los tradicionales?.....</i>	<i>58</i>
Figura 40	<i>¿Qué tanto concordarías con que la facilidad de depósito fomenta el ahorro en comunidades vulnerables?</i>	<i>59</i>
Figura 41	<i>¿Qué nivel de conformidad tienes con que las plataformas digitales aumentan los beneficios individuales de ahorro?.....</i>	<i>60</i>
Figura 42	<i>¿Qué tan de acuerdo estás con que los servicios financieros digitales contribuyen a mejorar los ingresos personales?.....</i>	<i>61</i>
Figura 43	<i>¿Hasta qué nivel coincides con que las plataformas digitales permiten administrar mejor los recursos personales?.....</i>	<i>62</i>
Figura 44	<i>¿En qué grado consideras que las herramientas financieras digitales ayudan a diversificar las fuentes de ingreso?</i>	<i>63</i>
Figura 45	<i>¿Qué tanto apruebas la idea de que las plataformas digitales optimizan el uso de los recursos económicos?.....</i>	<i>64</i>
Figura 46	<i>¿En qué medida aceptas que las herramientas digitales incrementan los márgenes de ganancia para pequeños negocios?.....</i>	<i>65</i>
Figura 47	<i>¿Hasta qué punto avalas que los servicios financieros en línea reducen costos operativos de ahorro?</i>	<i>66</i>
Figura 48	<i>¿Qué tanto concordarías con que los servicios digitales mejoran la rentabilidad en actividades económicas informales?</i>	<i>67</i>
Figura 49	<i>¿En qué proporción admites que el análisis de costos digitales ayuda a tomar mejores decisiones financieras?</i>	<i>68</i>

Figura 50 *¿Qué tan conforme estás con que los ingresos obtenidos con herramientas digitales sean más sostenibles?*69

Resumen

El estudio planteó determinar la relación entre la digitalización de servicios financieros y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025. La metodología se caracterizó por haber contado con un enfoque cuantitativo, en donde el cuestionario fue empleado para obtener información de 382 pobladores. Los resultados indicaron que la digitalización de servicios financieros presentó una relación de 0.862 con el acceso económico, destacando la capacidad de los entornos virtuales para adaptar herramientas según las necesidades específicas, facilitando una distribución más equitativa de recursos. Por otro lado, la tecnología y el acceso económico mostraron una relación de 0.730, evidenciando cómo las innovaciones técnicas simplifican procesos y reducen costos. El uso del cloud computing, con una relación de 0.883, eliminó la dependencia de infraestructuras físicas, favoreciendo la accesibilidad en tiempo real. Asimismo, la seguridad, con una relación de 0.923, fortaleció la confianza en transacciones digitales, promoviendo una mayor adopción en comunidades con necesidades específicas. De igual forma, la omnicanalidad mostró una relación de 0.671, permitiendo mayor flexibilidad en la interacción y reduciendo desigualdades en el acceso a servicios. Se ha concluido que los avances tecnológicos, como la digitalización, el uso del cloud computing y la omnicanalidad, desempeñaron un papel esencial en la mejora del acceso económico, fomentando la equidad en la distribución de recursos y reduciendo las barreras tradicionales. Además, el fortalecimiento de la seguridad en los servicios financieros incrementó la confianza y la adopción de tecnologías modernas, permitiendo que sectores vulnerables se beneficien de estas soluciones.

Palabras clave: Digitalización, servicios financieros, acceso económico, población, vulnerabilidad.

Abstract

The study aimed to determine the relationship between the digitalization of financial services and economic access in vulnerable populations, Ica, 2025. The methodology was characterized by having a quantitative approach, where the questionnaire was used to obtain information from 382 residents. The results indicated that the digitalization of financial services had a relationship of 0.862 with economic access, highlighting the capacity of virtual environments to adapt tools according to specific needs, facilitating a more equitable distribution of resources. On the other hand, technology and economic access showed a relationship of 0.730, evidencing how technical innovations simplify processes and reduce costs. The use of cloud computing, with a ratio of 0.883, eliminated dependence on physical infrastructures, favoring real-time accessibility. Likewise, security, with a ratio of 0.923, strengthened confidence in digital transactions, promoting greater adoption in communities with specific needs. Likewise, omnichannel showed a ratio of 0.671, allowing greater flexibility in interaction and reducing inequalities in access to services. It has been concluded that technological advances, such as digitalization, the use of cloud computing and omnichannel, played an essential role in improving economic access, promoting equity in the distribution of resources and reducing traditional barriers. In addition, strengthening security in financial services increased trust and the adoption of modern technologies, allowing vulnerable sectors to benefit from these solutions.

Keywords: Digitalization, financial services, economic access, population, vulnerability.

I. Introducción

En el marco internacional, según la Naciones Unidas y la Red Internacional de Educación Financiera revelaron cuán importante es la inclusión y el acceso al sistema financiero, no obstante, actualmente cerca del 75% de familias pertenecientes a grupos vulnerables no acceden a este servicio financiero, debido a la carencia de educación financiera, así como el limitado acceso a la tecnología (Mejía et al., 2024). Asimismo, en Ecuador, los grupos vulnerables son los que más inconvenientes presentan para acceder a créditos financieros debido al limitado acceso y poco conocimiento para acceder a los servicios y/o productos financieros (Banchón, 2022).

Del mismo modo, en Colombia, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) reveló que, hoy en día la población de zonas rurales se halla excluida del acceso a los servicios financieros, siendo sí que el 87% no cuenta con un sistema de pago o algún servicio electrónico, de modo que, dicho escenario refleja la insuficiencia en recursos para acceder a créditos, así como el desconocimiento para su acceso (Chaparro, 2021). En México, la exclusión financiera aún es un desafío que se evidencia en comunidades rurales, dado que la mayoría de estas carecen de infraestructura financiera y su acceso a la digitalización es limitado (Corona, 2024).

En el escenario nacional, según la Superintendencia de Banca en el Perú reveló que, la inclusión a los servicios financieros en los peruanos ha representado y representa hoy en día y una brecha desde hace más de 9 años. Asimismo, la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), reveló que la población vulnerable de zonas rurales principalmente, son las que más limitado acceso tienen a los servicios financieros, problema que hoy en día afecta a más del 41.3% de estas familias (Monjaras, 2024).

En la misma línea, la pobreza es uno de los problemas más representativos en el país, el cual afecta a más del 45.9% de los peruanos; además, este problema suele verse incidido por la reducida inclusión financiera y por la falta de acceso a créditos. Por su parte, la Asociación de Bancos del Perú mencionó que, sólo 4 de 10 peruano cuentan con alguna cuenta bancaria, situación que refleja no sólo la falta de educación financiera, sino la carencia de conocimiento y acceso a los servicios financieros (Valdivia y Vallejo, 2024).

En el marco regional, un estudio reveló que más del 11.3% de los pobladores de Ica pertenecen al grupo de personas vulnerables debido a sus bajos niveles económicos. Sumado a ello, la baja inclusión financiera, representa un problema que incide negativamente en la pobreza monetaria, además, la falta de información para acceder a los servicios financieros mediante de forma física o mediante el uso de la tecnología, es uno de los escenarios precarios que presentan algunos pobladores (Vilcapaza y Gómez, 2024).

En las instituciones financieras que atienden a poblaciones vulnerables de Ica, se ha identificado un acceso limitado a servicios debido a barreras tecnológicas, como la falta de infraestructura adecuada y la escasa alfabetización digital en los usuarios. Estas limitaciones parecen estar relacionadas con una insuficiente adopción de herramientas digitales por parte de las entidades, lo que restringe la interacción eficiente con los beneficiarios. En consecuencia, se observa una exclusión económica significativa, manifestada en la reducción de oportunidades para acceder a créditos y servicios básicos, lo que profundiza las desigualdades preexistentes. Además, los usuarios enfrentan costos indirectos asociados, como la necesidad de desplazarse largas distancias para realizar transacciones, lo que incrementa su vulnerabilidad. Entre los principales problemas destacan la persistencia de procedimientos manuales, la falta de integración tecnológica en procesos internos y la limitada capacidad de adaptación a las demandas de un entorno digital. Estas problemáticas, al no resolverse, perpetúan la brecha económica y dificultan la inclusión financiera en estas comunidades.

La **formulación del problema general** fue ¿Cuál es la relación entre la digitalización de servicios financieros y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025? Además, las **preguntas específicas** fueron ¿Cuál es la relación entre la dimensión tecnología y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión cloud computing y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión omnicanalidad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025?

Las herramientas tecnológicas en comunidades con altos índices de vulnerabilidad permiten atender problemáticas que afectan directamente su bienestar. La falta de acceso a servicios económicos genera barreras que amplían las **desigualdades sociales**, limitando las oportunidades de desarrollo individual y colectivo. A través de un análisis exhaustivo de estas limitaciones, se buscó comprender cómo las brechas tecnológicas agravan la exclusión económica en estas poblaciones. Este enfoque contribuyó al diseño de iniciativas futuras por parte de diversos actores, orientadas a mitigar los impactos negativos en los sectores más desfavorecidos de la sociedad.

La generación de datos específicos sobre las dinámicas entre los servicios digitales y las limitaciones económicas en comunidades vulnerables ofreció una base sólida para investigaciones posteriores. El análisis de estos datos permitió identificar puntos críticos que afectan la funcionalidad de los sistemas existentes, brindando información clave para el diseño de intervenciones adaptadas a contextos particulares. Este conocimiento **práctico** puede ser aprovechado por profesionales e instituciones interesadas en proponer soluciones efectivas que reduzcan las barreras de acceso económico mediante la optimización tecnológica.

La ausencia de estudios detallados sobre la relación entre los avances tecnológicos y su relación en sectores económicamente marginados evidencia un vacío en la **literatura científica**. Este trabajo se enfocó en ampliar la comprensión de los factores que limitan la inclusión financiera en entornos desfavorables, proponiendo una perspectiva que incorpore tanto las barreras técnicas como las socioeconómicas. El análisis profundizado de esta problemática aportó nuevos enfoques teóricos que pudieron ser considerados en futuros estudios.

La selección de una **metodología** basada en la recopilación de datos mediante cuestionarios dirigidos a poblaciones específicas permitió captar información directa y relevante sobre las condiciones actuales del acceso financiero en contextos vulnerables. Esta aproximación, al centrarse en datos obtenidos de manera estructurada, facilitó un análisis exhaustivo de los factores involucrados. La metodología aplicada se orientó a generar insumos confiables que puedan ser utilizados en investigaciones similares o complementarias en escenarios análogos.

La problemática expuesta no solo afectó las condiciones de vida de las comunidades implicadas, sino que también tiene repercusiones en la cohesión social y el desarrollo económico regional. Entender estas interacciones ofreció la oportunidad de fomentar equidad, al facilitar una perspectiva integral que priorice la atención a sectores históricamente excluidos. Este trabajo aportó un valor significativo al visibilizar realidades que suelen quedar al margen en políticas públicas y estudios especializados, sustentando con ello, su grado de **importancia**.

En el contexto de estudio, el **objetivo general** fue: Determinar la relación entre la digitalización de servicios financieros y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025. Mientras que, los **objetivos específicos** fueron: 1) Establecer la relación entre la dimensión tecnología y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025; 2) Establecer la relación entre la dimensión cloud computing y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025; 3) Establecer la relación entre la dimensión seguridad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025; 4) Establecer la relación entre la dimensión omnicanalidad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025.

Así mismo, la **hipótesis específica** fue: Existe relación significativa entre la digitalización de servicios financieros y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025. Además, las **hipótesis específicas** fueron: 1) Existe relación significativa entre la dimensión tecnología y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025; 2) Existe relación significativa entre la dimensión cloud computing y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025; 3) Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025; 4) Existe relación significativa entre la dimensión omnicanalidad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025.

En complemento con lo manifestado, los **antecedentes** que se fundamentaron fueron los siguientes expresados:

Estrada (2024), México, buscó analizar el acceso y la inclusión financiera (IF) en zonas rurales mexicanas. Del mismo modo, desarrolló una metodología explicativa, analítica, cualitativa, transversal, consideró la aplicabilidad de un análisis documental. Además, los resultados llegaron a evidenciar que, el acceso, calidad, uso y bienestar son algunos componentes para medir la IF, además señaló que, pese a los avances efectuados en México en cuanto a regulaciones Fintech y accesos financieros, aún existen desafíos las zonas rurales, como la falta de acceso a internet, la escasez de entidades bancarias y no carencia de educación financiera. Estableció en su conclusión que, el acceso y la IF en zonas rurales de México es deficiente.

Rodríguez et al. (2022), Colombia, se orientó en analizar el impacto de la digitalización de los servicios financieros (DSF) en América Latina. Igualmente, efectuaron una investigación explicativa, transversal, cualitativa, bibliográfica, analítica, consideró la aplicabilidad de un análisis documental. Del mismo modo, los resultados llegaron a exhibir que, existe una amplia necesidad de continuar y seguir planteando iniciativas que ayuden a combatir la brecha económicas y de género en América Latina, dado que, pese a la tendencia positiva aún existen desigualdades en la región. Por ello, fijó en su conclusión que, la DSF impacta positivamente en América Latina.

Zamora y Alfonso (2022), Bogotá, se enfocó en estudiar las estrategias de digitalización en servicios financieros (DSF) guiados a la inclusión financiera (IF) en zonas rurales. Al respecto, la investigación fue analítica, mixta, transversal, explicativa, bibliográfica, consideró la aplicabilidad de un análisis documental. Adicionalmente, los resultados llegaron a reflejar que, el precario acceso a internet en zonas alejadas es uno de los problemas más notables, dado que imposibilita que las personas tengan mejores servicios y oportunidades en sectores digitales que el sector financiero entregue. Por ello, concluyó que, las estrategias de DSF contribuyen a la IF en un 85%, en las personas de zonas rurales.

Panduro (2024), Lima, buscó analizar el acceso a créditos financieros a familias campesinas y nativas del país. Al respecto, la investigación efectuada fue analítica, explicativa, transversal, cualitativa, analítica, consideró la aplicabilidad de un análisis documental. Frente a ello, los resultados llegaron a ostentar que, el acceso al crédito en el país se ha centrado en zonas urbanas y ha consistido en un sistema de evaluación y acreditación, dejando fuera a muchas comunidades del país y comprimiendo los márgenes de inclusión financiera (IF). Por ello, llegó a concluir que, la IF de familias campesinas y nativas, que aún no han accedido al sistema financiero, puede conseguirse, situación que mejoraría su acceso económico.

Pinto (2023), Tacna, buscó analizar la digitalización de servicios financieros (DSF) y su asociación con la satisfacción de los clientes. Para ello, se trabajó una investigación explicativa, transversal, analítica, cuantitativa, consideró la aplicabilidad de un cuestionario con 385 clientes. Igualmente, los resultados llegaron a exhibir que, respecto al nivel de la banca por internet, el 46.9% se mostró muy de acuerdo; respecto a la banca móvil, el 43.2% estuvo muy de acuerdo; mientras que, respecto a la satisfacción, el 50.5% se mostró muy de acuerdo, el 20.6% de acuerdo, el 16.9% indiferente y el 8.8% se mostró en desacuerdo. Finalmente, determinó en su conclusión que ambas variables se asocian, tras un valor de sigma <0.05 y una Rho=0.249.

Cortez y Garaycochea (2023), Huaral, se orientó en evaluar la incidencia de la digitalización de servicios financieros (DSF) en la satisfacción de clientes. Asimismo, se desarrolló una investigación explicativa, transversal, analítica, correlacional, consideró la aplicabilidad de un cuestionario con 382 clientes. Del mismo modo, los resultados llegaron a reflejar que, referente al nivel de la DSF, el 19.37% señaló que es baja, el 30.10% que es regular y el 50.52% indicó que es excelente; mientras que, referido al nivel de satisfacción, el 16.23% mencionó que es baja, el 49.74% que es regular y el 34.03% mencionó que es excelente. Es por ello que, concluyó que, existe incidencia positiva entre ambas variables, tras una Rho=0.687 y un valor de sigma <0.001 .

Vargas (2022), Lima, buscó estudiar las brechas de la inclusión financiera digital (IFD) en una situación de crisis económica y sanitaria. Para ello, se trabajó una investigación analítica, mixta, transversal, bibliográfica, consideró la aplicabilidad de un análisis documental. Además, los resultados llegaron a reflejar que, algunos de los factores que limitan la IFD de las poblaciones más vulnerables es el acceso al internet, la mala comprensión (bajo conocimiento) de la información, la falta de educación financiera, así como la falta de confianza en el sector financiero. Según los resultados, estableció en su conclusión que, el acceso a la IFD favorece a las poblaciones vulnerables.

No se han encontrado antecedentes en relación con la temática manifestada.

El documento fue estructurado en capítulos que abordaron distintas áreas del estudio. En el primer capítulo se presentó y justificó la problemática principal, mientras que el segundo se centró en describir una metodología detallada para llevar a cabo el análisis. El tercer capítulo se dedicó al desarrollo de respuestas a los objetivos establecidos, seguido del cuarto, que analizó los resultados obtenidos en comparación con antecedentes relevantes. Las conclusiones y recomendaciones se desarrollaron en los capítulos cinco y seis, respectivamente, mientras que los capítulos siete y ocho se destinaron a las fuentes bibliográficas y los anexos complementarios.

II. Estrategia metodológica

Tipo de investigación

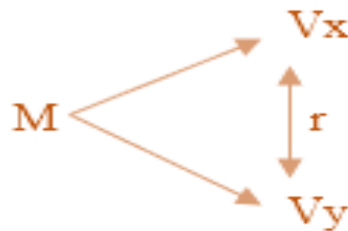
El tipo de estudio fue el básico, siendo expuesto por la intención de obtener una serie de datos que puedan valorar el problema a indagar. Reyes (2022), fundamenta que esta investigación plantea la obtención de información de un problema o de un objeto de análisis, con la finalidad de que se pueda beneficiar el conocimiento obtenido.

Enfoque de investigación

El enfoque fue el cuantitativo, siendo expuesto ello por generar información o datos que puedan responder el problema en base a la estadística usada. Reyes (2022), sostiene que este enfoque se ve fundamentado de acuerdo con valores numéricos que puedan ser comprobados por medio de procedimientos estadísticos o matemáticos.

Nivel de investigación

El nivel consignado fue el relacional, en donde se puede comparar a dos elementos de indagación, con la finalidad de demostrar la interacción que las caracteriza. Reyes (2022), lo sostiene como aquel nivel de análisis que se encarga de comparar e incidir en la interacción de un objeto de estudio.



M: Muestra

Vx: Variable 1

Vy: Variable 2

R: Relación

Diseño de investigación

El diseño fue el no experimental, no alterando los datos obtenidos y pretendiendo que el problema pueda ser valorado como tal. Reyes (2022), sustenta que este tipo de diseño no modifica o no experimenta con el objeto de estudio.

Población y Muestra

Población

La población se encontró conformada por un total de 50 000 habitantes de la región Ica que se encuentran en situación de pobreza extrema, de acuerdo con el INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) (Correo, 2021). Reyes (2022), sustenta que la población radica en incorporar a un grupo objeto de estudio, el cual pretende que se pueda manifestar información acerca de un problema indagado.

Muestra

La muestra fue probabilística, representada por un total de 382 pobladores en situación de pobreza extrema o vulnerabilidad en la región de Ica (Anexo 10 Cálculo del tamaño muestral). Reyes (2022), fundamenta que este tipo de muestra amerita a que se incorpore la estadística para que se pueda acceder a la aplicación del instrumento de recojo de datos.

Muestreo

El muestreo fue el aleatorio simple, en donde todos los participantes gozaron de las mismas oportunidades de selección dentro del estudio. Reyes (2022), plantea que este tipo de muestreo permite que toda selección se realice al azar, evitando preferencias personales planteadas por el investigador.

Criterios de inclusión

Pobladores en situación de vulnerabilidad

Pobladores en pobreza extrema

Criterios de exclusión

Pobladores que no conozcan las intenciones del estudio

Pobladores que no deseen formar parte del estudio

Técnicas de recolección de datos

La técnica usada fue la encuesta, en donde Reyes (2022), sostiene que este grupo de preguntas o dudas permite que se pueda obtener información de acuerdo con las experiencias o perspectivas de un grupo de estudio.

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario fue empleado como instrumento de recojo de información, siendo conformado por 20 preguntas en el caso de la digitalización de servicios financieros y 20 preguntas de acuerdo

con el acceso económico. Cabe reconocer que la escala planteada fue la ordinal. Reyes (2022), fundamenta que el ordenamiento de las preguntas comprende que se pueda valorar una serie de perspectivas en coherencia con el eje del problema.

Validez

Reyes (2022), consigna que la validez conforma a un criterio de calidad que demuestra que el instrumento empleado de un estudio cuenta con el potencial de responder coherentemente a los objetivos establecidos. En el Anexo 8, se consignaron las fichas técnicas con la finalidad de sustentar por medio de autores a la fundamentación que se tuvo de los instrumentos.

Confiabilidad

Reyes (2022), sostiene que la confiabilidad es el principal medio estadístico de confianza que se sustenta dentro de un estudio. En el Anexo 7, se consignó una prueba piloto de 10 personas, en donde el valor de confianza alcanzado fue superior a 0.70 en cada caso.

Tabla 1

Confiabilidad por Alfa de Cronbach

	Valor	Condición
Variable 1	0.866	Confiable
Variable 2	0.915	
Ambas variables	0.941	

Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos

La caracterización del grupo de estudio, de acuerdo con el eje de investigación de las variables, fue sustentado por la estadística descriptiva, en donde los datos fueron expuestos en base a valores porcentuales. Mientras que, la estadística inferencial consignó la determinación del nivel de significancia, en donde el valor de sigma fue el responsable de convalidar la relación entre las comparativas establecidas, al obtener un valor de sigma inferior a 0.050. Cabe reconocer que, los datos fueron procesados y analizados de acuerdo con el programa SPSS V 26.00 y Excel.

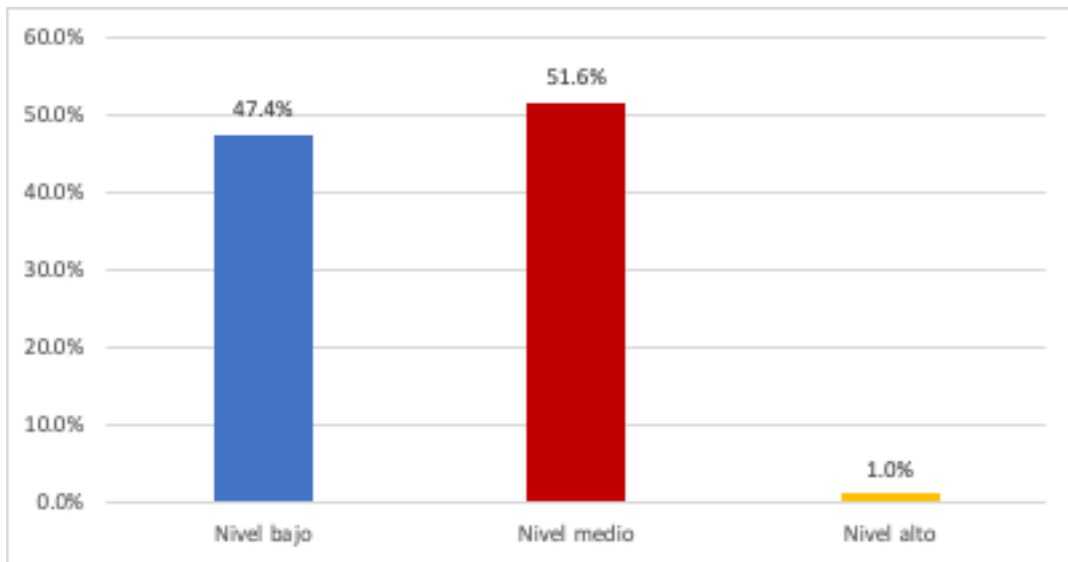
III. Resultados

Estadística descriptiva

Análisis de variables y dimensiones

Figura 1

Análisis de la variable Digitalización de servicios financieros

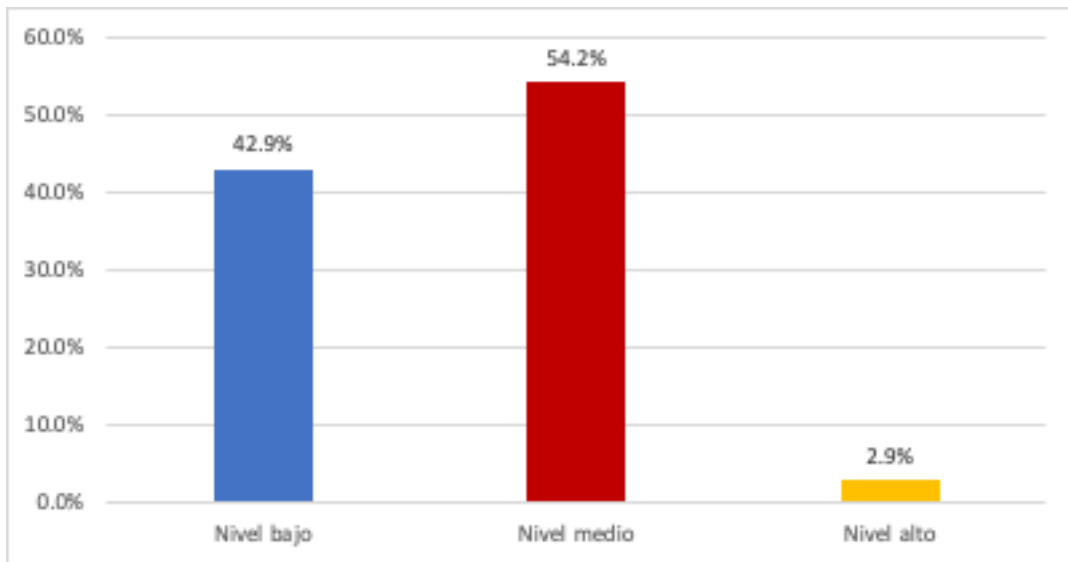


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El comportamiento de tendencia preponderante fue el medio, con un valor del 51.60%, debido a que, la implementación de procesos tecnológicos permite transformar las interacciones tradicionales en soluciones modernas, se facilita el uso de plataformas adaptadas a las necesidades del entorno social. Esta evolución implica una simplificación en la gestión de trámites, promoviendo una mayor adopción por parte de grupos que anteriormente enfrentaban barreras para su utilización.

Figura 2

Análisis de la dimensión Tecnología

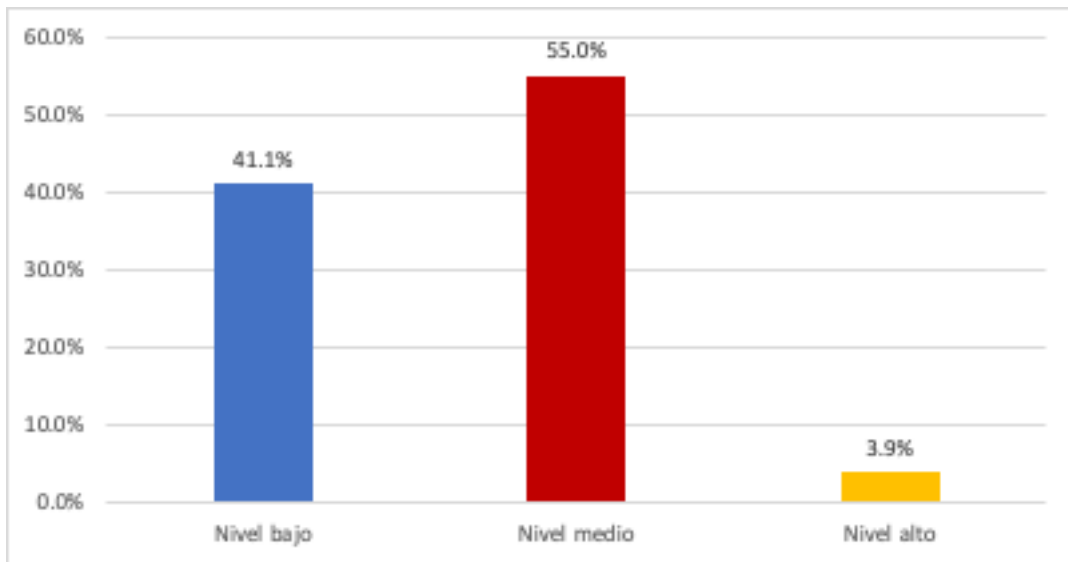


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El comportamiento de tendencia preponderante fue el medio, con un valor del 54.20%, debido a que, las herramientas innovadoras potencian la eficiencia en las operaciones, se generan alternativas viables para la distribución de servicios mediante dispositivos accesibles. Esta dinámica fomenta el desarrollo de estrategias inclusivas que aseguran la cobertura en áreas previamente desatendidas, reduciendo así las desigualdades de acceso.

Figura 3

Análisis de la dimensión Cloud computing

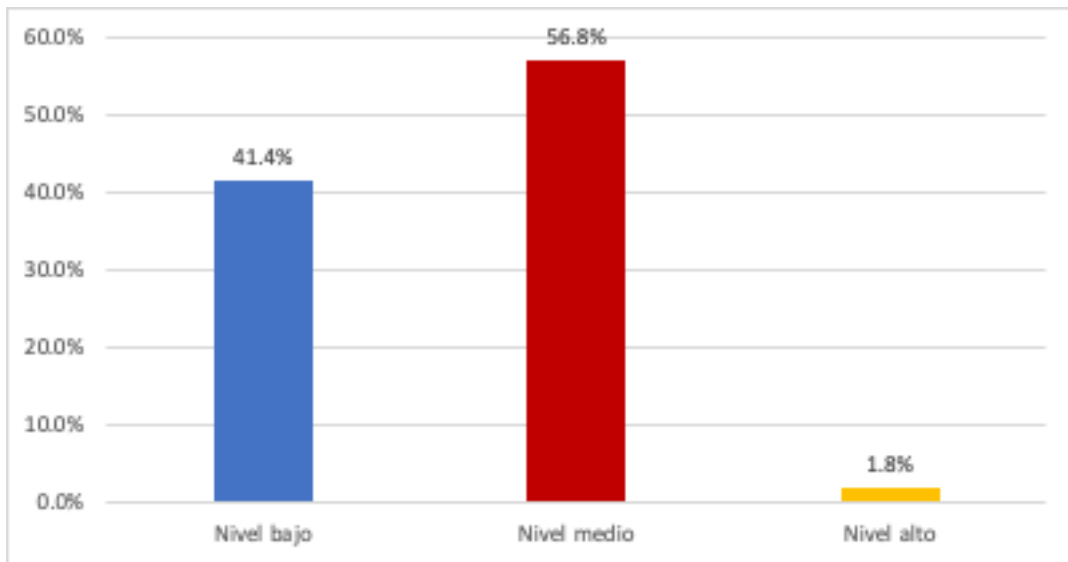


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El comportamiento de tendencia preponderante fue el medio, con un valor del 55.00%, debido a que, los sistemas basados en almacenamiento virtual eliminan la necesidad de infraestructura física robusta, se optimizan los costos y la disponibilidad en tiempo real de información relevante. Este enfoque promueve una gestión descentralizada y adaptable, clave para alcanzar territorios con limitaciones de infraestructura.

Figura 4

Análisis de la dimensión Seguridad

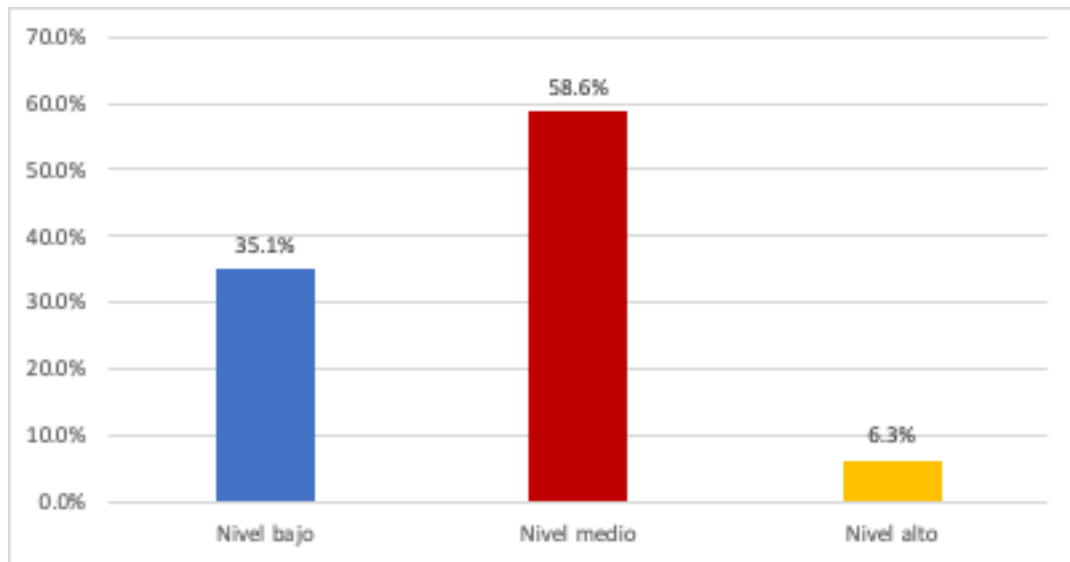


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El comportamiento de tendencia preponderante fue el medio, con un valor del 56.80%, debido a que, la protección de datos sensibles resulta indispensable para generar confianza, se priorizan mecanismos avanzados de cifrado y autenticación. Estas prácticas minimizan los riesgos de vulnerabilidad y consolidan el uso de soluciones tecnológicas como medios confiables y accesibles.

Figura 5

Análisis de la dimensión Omnicanalidad

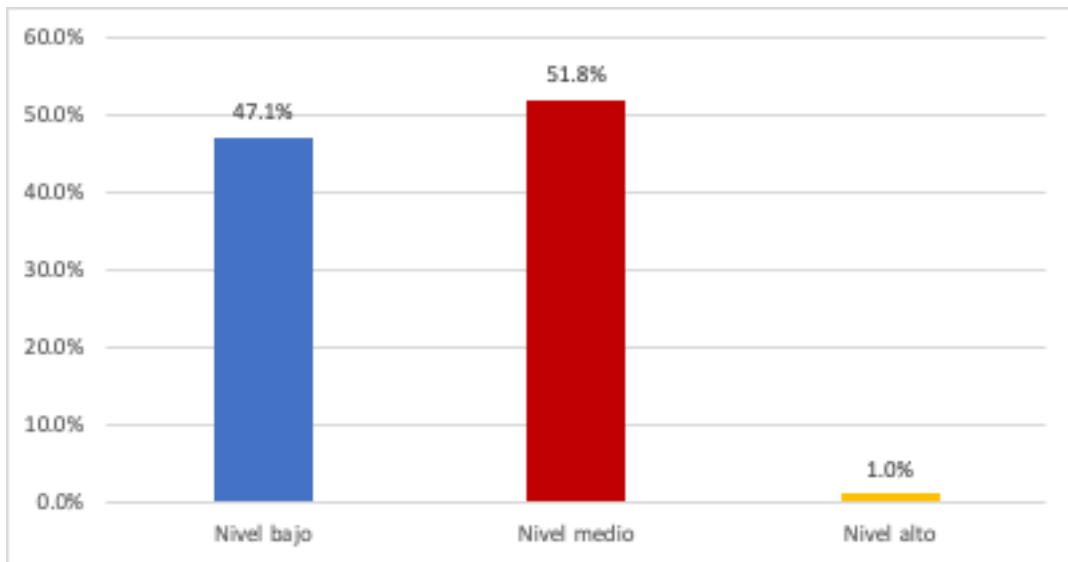


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El comportamiento de tendencia preponderante fue el medio, con un valor del 58.60%, debido a que, las estrategias de integración de puntos de contacto permiten una interacción fluida entre distintos canales, se facilita la experiencia del usuario independientemente del medio utilizado. Este enfoque unifica la prestación de servicios, eliminando barreras en la comunicación y adaptándose a las preferencias de los individuos.

Figura 6

Análisis de la variable Acceso económico

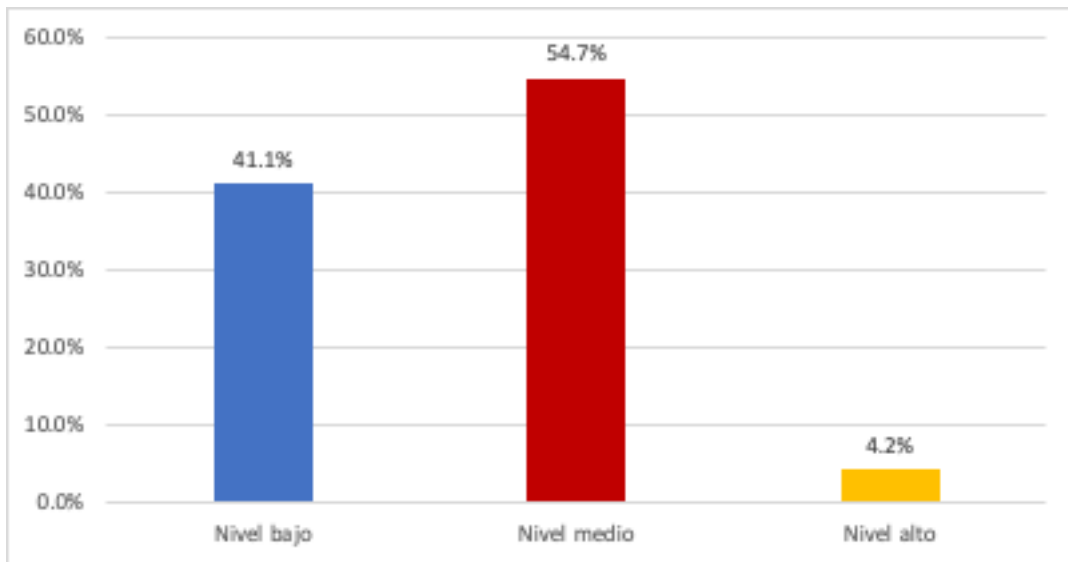


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El comportamiento de tendencia preponderante fue el medio, con un valor del 51.80%, debido a que, las soluciones modernas reducen costos operativos, se pueden ofrecer opciones más asequibles que beneficien a comunidades con recursos limitados. Este modelo asegura que las oportunidades financieras lleguen a sectores históricamente marginados, ampliando su participación en la economía formal.

Figura 7

Análisis de la dimensión Préstamos

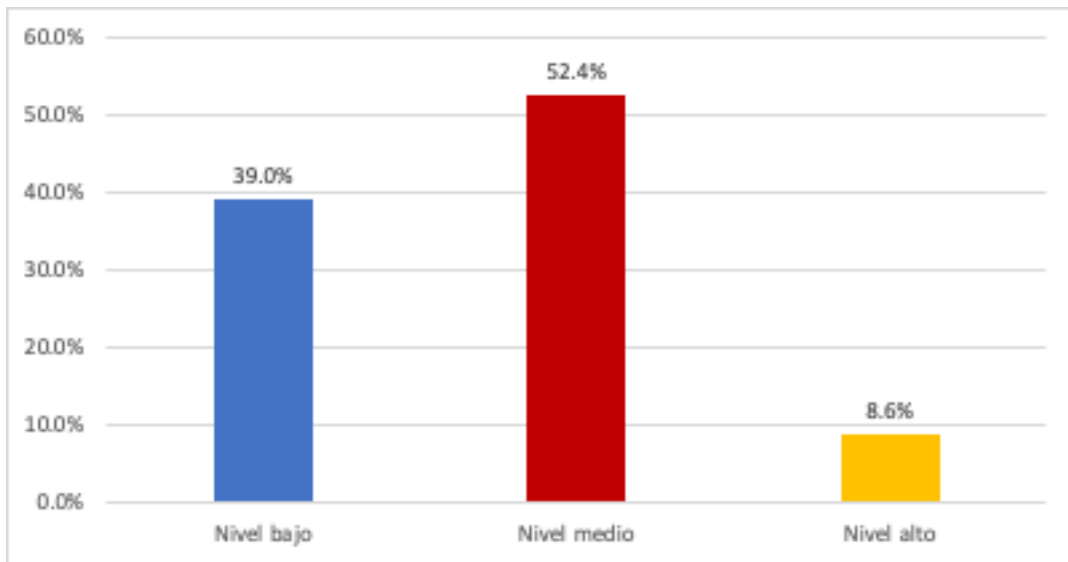


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El comportamiento de tendencia preponderante fue el medio, con un valor del 54.70%, debido a que, las plataformas automatizadas simplifican la evaluación crediticia, se abre la posibilidad de otorgar financiamiento a sectores con poca o nula historia financiera. Este mecanismo impulsa el crecimiento económico de los usuarios, quienes pueden emprender proyectos o solventar necesidades críticas.

Figura 8

Análisis de la dimensión Ahorro

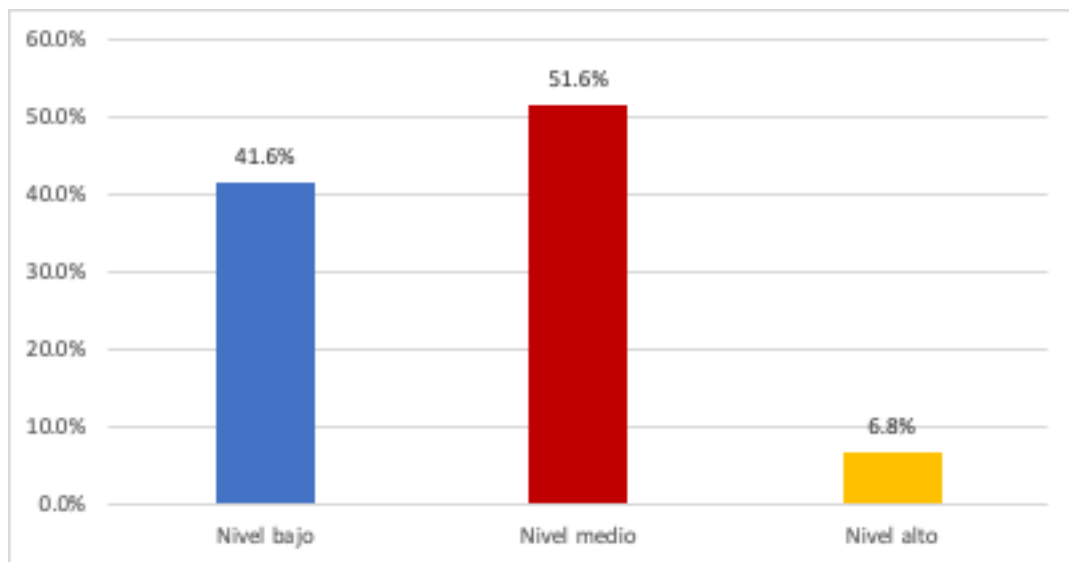


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El comportamiento de tendencia preponderante fue el medio, con un valor del 52.40%, debido a que, la incorporación de soluciones digitales fomenta la educación financiera, se motiva a los usuarios a gestionar sus recursos de manera eficiente. Esta práctica no solo incentiva la acumulación de capital, sino que también crea un hábito sostenible para alcanzar metas de largo plazo.

Figura 9

Análisis de la dimensión Rendimiento

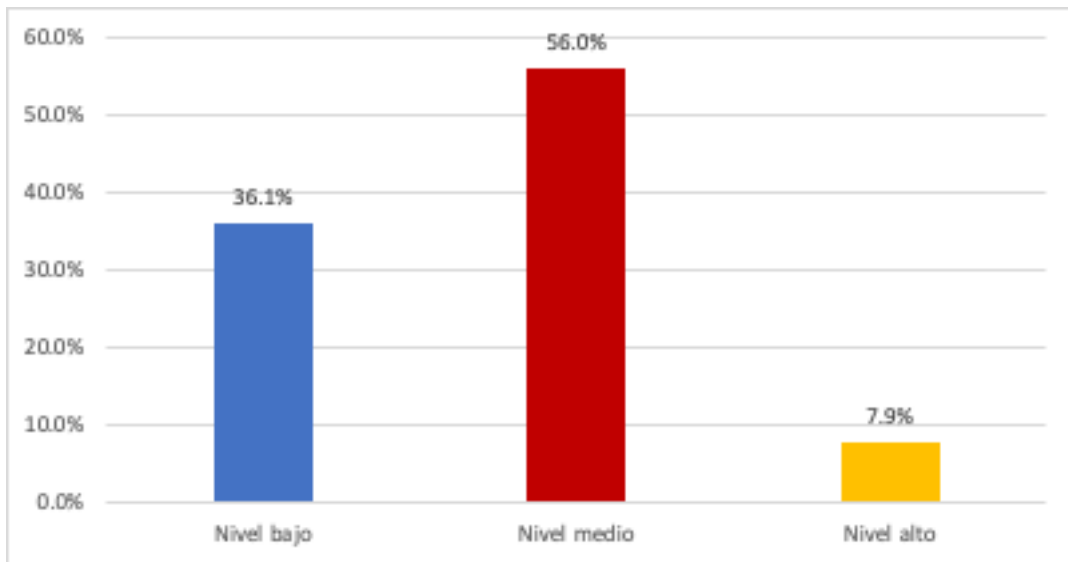


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El comportamiento de tendencia preponderante fue el medio, con un valor del 51.60%, debido a que, la automatización mejora la gestión de recursos, se optimizan los tiempos y costos asociados con cada operación. Esto incrementa la eficiencia en la prestación de servicios, lo que repercute en beneficios tangibles tanto para los proveedores como para los usuarios finales.

Figura 10

Análisis de la dimensión Rentabilidad



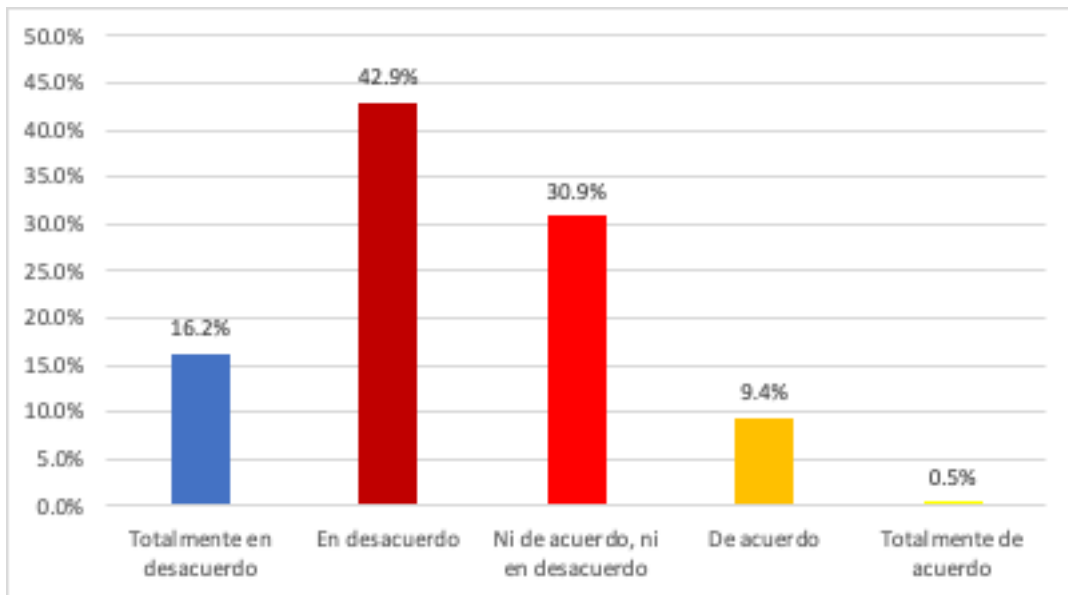
Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El comportamiento de tendencia preponderante fue el medio, con un valor del 56.00%, debido a que, las tecnologías emergentes reducen las inversiones en infraestructura y operaciones, se generan márgenes más amplios para quienes implementan estas soluciones. Esto no solo fortalece la sostenibilidad del modelo, sino que también permite reinvertir en la expansión de servicios hacia áreas vulnerables.

Análisis por pregunta

Figura 11

¿Qué tan de acuerdo estás con que las aplicaciones bancarias son esenciales para gestionar pagos diarios?

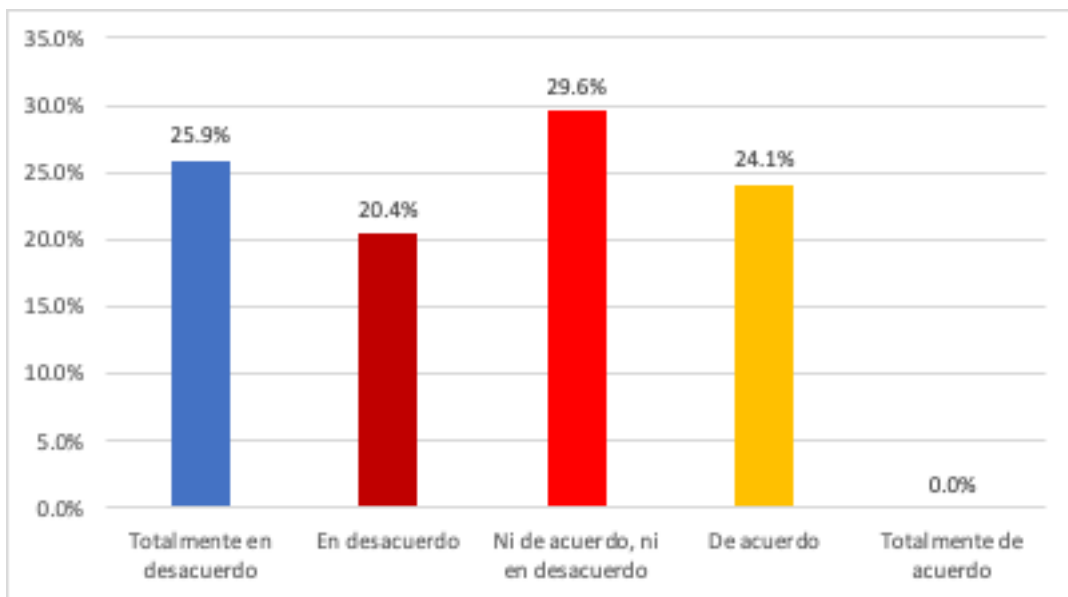


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 42.90% de los participantes en desacuerdo, se evidencia una percepción notablemente baja sobre la utilidad de las aplicaciones tecnológicas para realizar pagos cotidianos. Este resultado podría sugerir que una parte significativa de los usuarios considera que estas herramientas no satisfacen plenamente sus expectativas o necesidades diarias. Asimismo, es posible que factores como la complejidad de uso o la falta de familiaridad con estas tecnologías estén influyendo en la valoración negativa observada.

Figura 12

¿En qué grado concuerdas con que el acceso limitado a dispositivos móviles dificulta las transacciones económicas digitales?

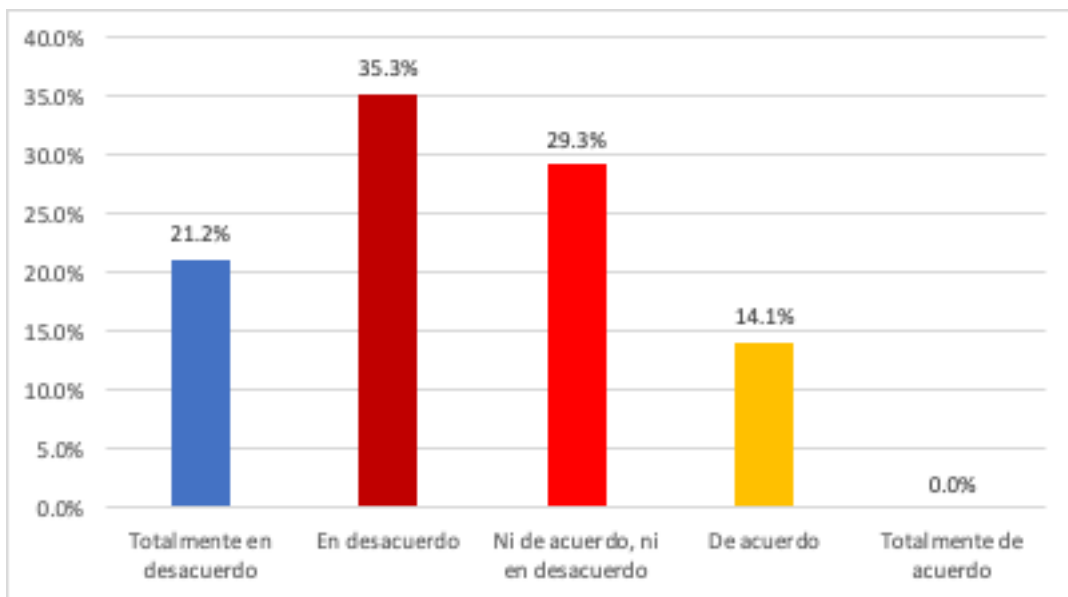


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Un 29.60% de los encuestados manifestó una postura neutral ante la relación entre el acceso limitado a dispositivos y las transacciones digitales, lo que indica que no perciben una conexión clara entre estas variables. Este resultado podría interpretarse como una falta de conocimiento o experiencia directa con las dificultades que tal limitación puede generar en la economía digital, lo cual puede reflejar un nivel de indiferencia hacia el tema.

Figura 13

¿Hasta qué punto avalas que los servicios financieros en línea aumentan la comodidad para ahorrar?

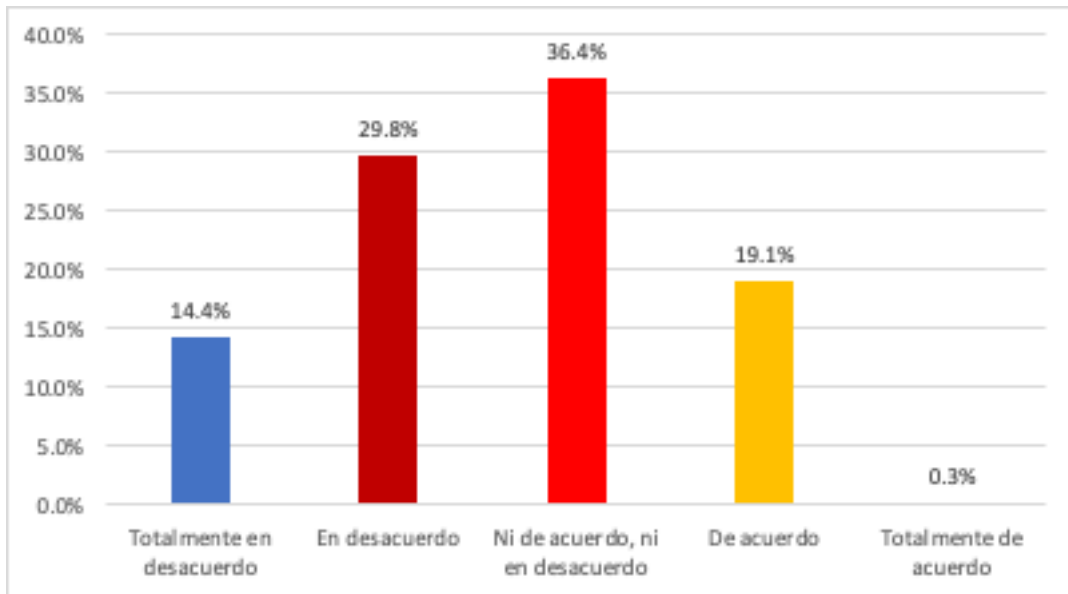


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 35.30% de las respuestas en desacuerdo resalta una visión crítica sobre la capacidad de los servicios tecnológicos para facilitar el ahorro. Esta evaluación negativa puede estar relacionada con la percepción de que las plataformas en línea no ofrecen incentivos claros o mecanismos atractivos para gestionar las finanzas personales de manera efectiva, dejando insatisfechos a muchos usuarios potenciales.

Figura 14

¿En qué proporción compartes la idea de que una conexión a internet inestable afecta la inclusión financiera?

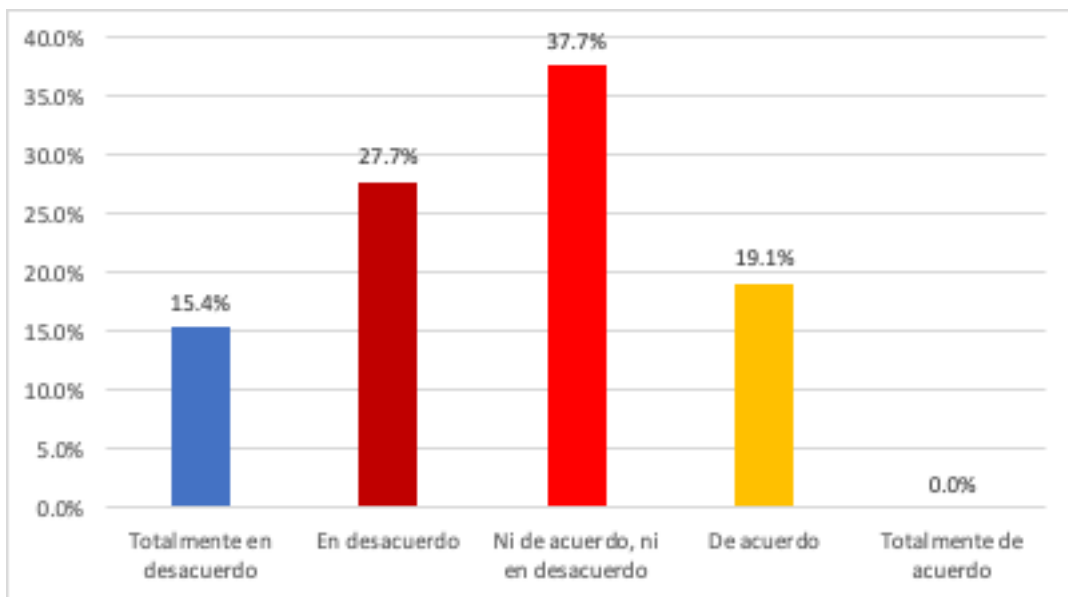


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 36.40% en una posición neutral, la idea de que una conexión deficiente afecta la inclusión económica no genera un consenso evidente entre los encuestados. Este resultado podría deberse a una percepción variable de la conectividad como factor relevante, dependiendo del nivel de experiencia tecnológica y la calidad de las redes en sus respectivas localidades.

Figura 15

¿Qué tanto apruebas la idea de que las plataformas digitales facilitan la adquisición de microcréditos?

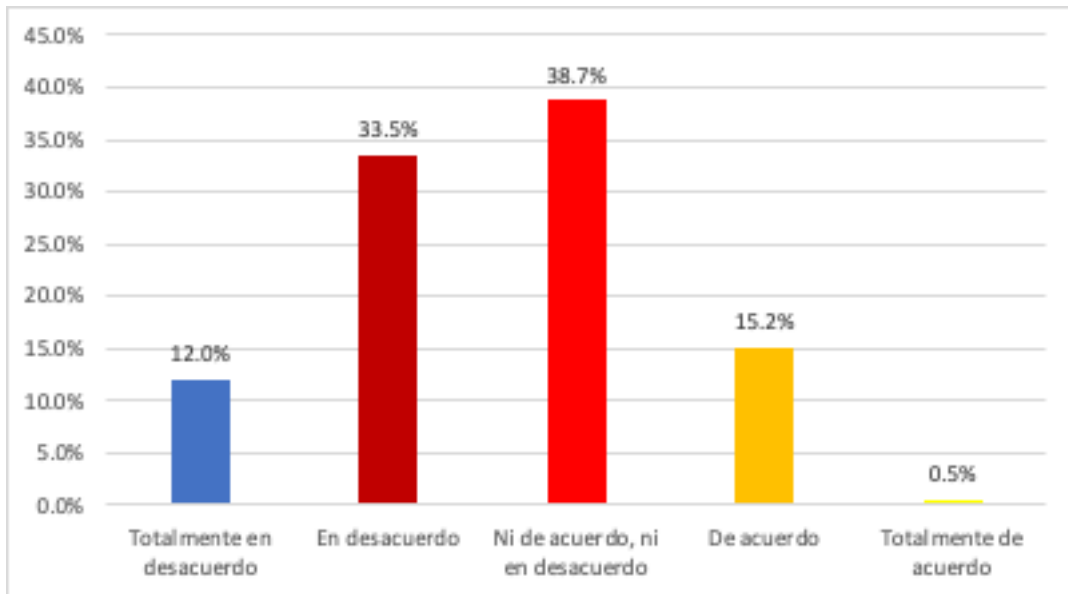


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Un 37.70% de neutralidad refleja una opinión dividida sobre si las plataformas virtuales facilitan los microcréditos. Esto podría apuntar a una falta de información o experiencia directa con los sistemas actuales de financiamiento digital, lo que genera incertidumbre entre los usuarios al momento de emitir una valoración categórica sobre su eficacia.

Figura 16

¿Qué tan conforme estás con que el almacenamiento en nube mejora la gestión financiera personal?

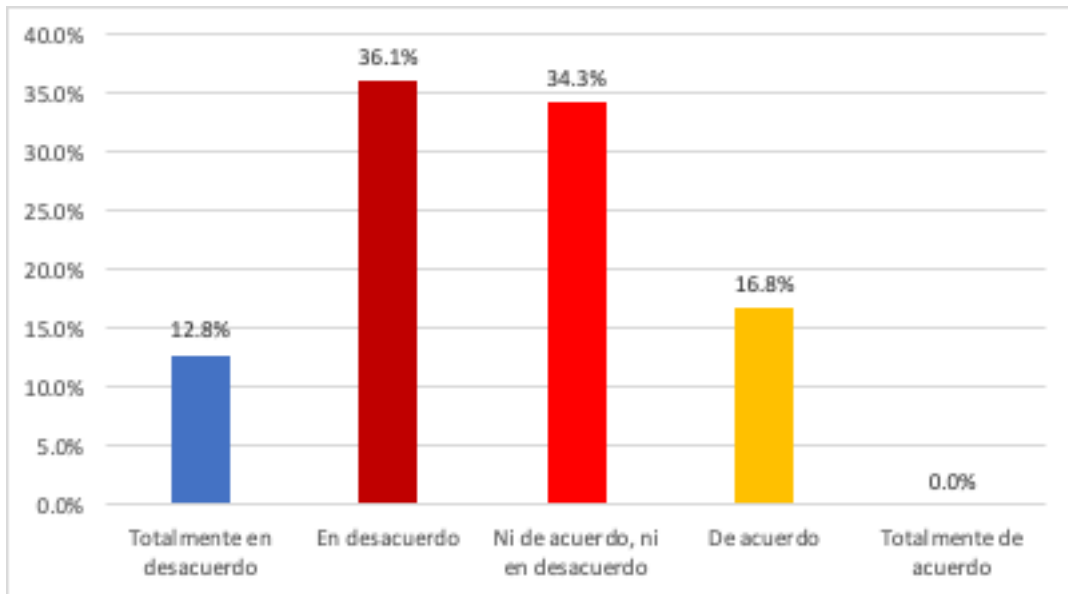


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 38.70% de respuestas neutras destaca que la percepción sobre el impacto del almacenamiento virtual en la gestión financiera personal es ambigua. Esta tendencia sugiere que los usuarios no consideran que esta herramienta sea suficientemente diferenciadora o que aún no reconocen su relevancia en el manejo de sus recursos económicos.

Figura 17

¿En qué medida aceptas que los datos procesados en la nube aumentan la eficiencia de los servicios financieros?

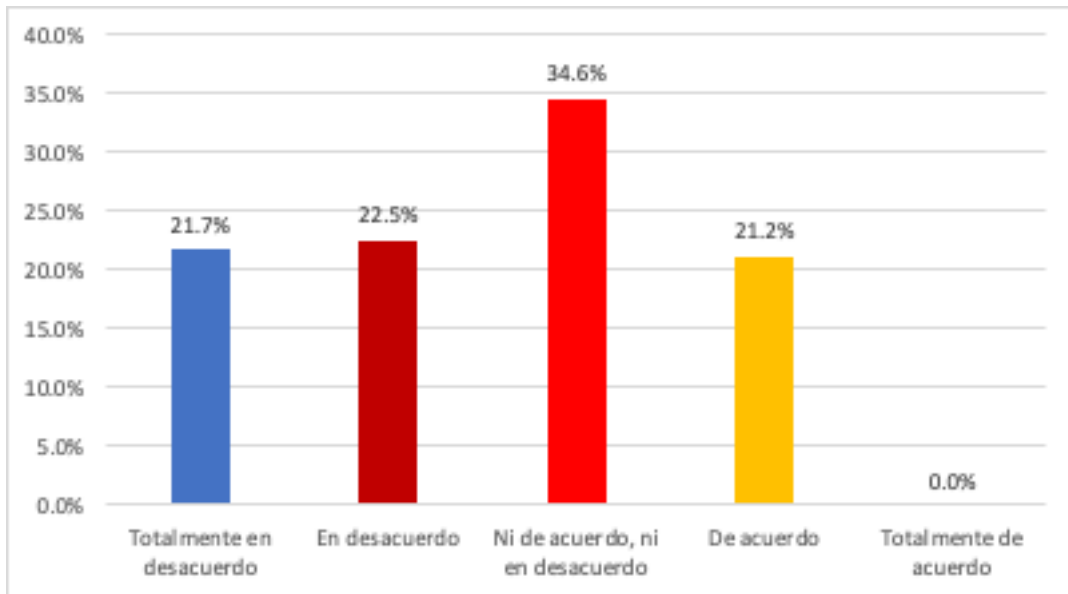


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 36.10% de opiniones en desacuerdo, se percibe una falta de confianza en la capacidad del procesamiento virtual para optimizar los servicios relacionados con las finanzas. Es probable que esta percepción negativa derive de experiencias limitadas o de barreras tecnológicas que no han permitido a los usuarios experimentar mejoras significativas en la eficiencia operativa.

Figura 18

¿Qué tanto concordarías con que el uso de la nube reduce la dependencia de infraestructura física?

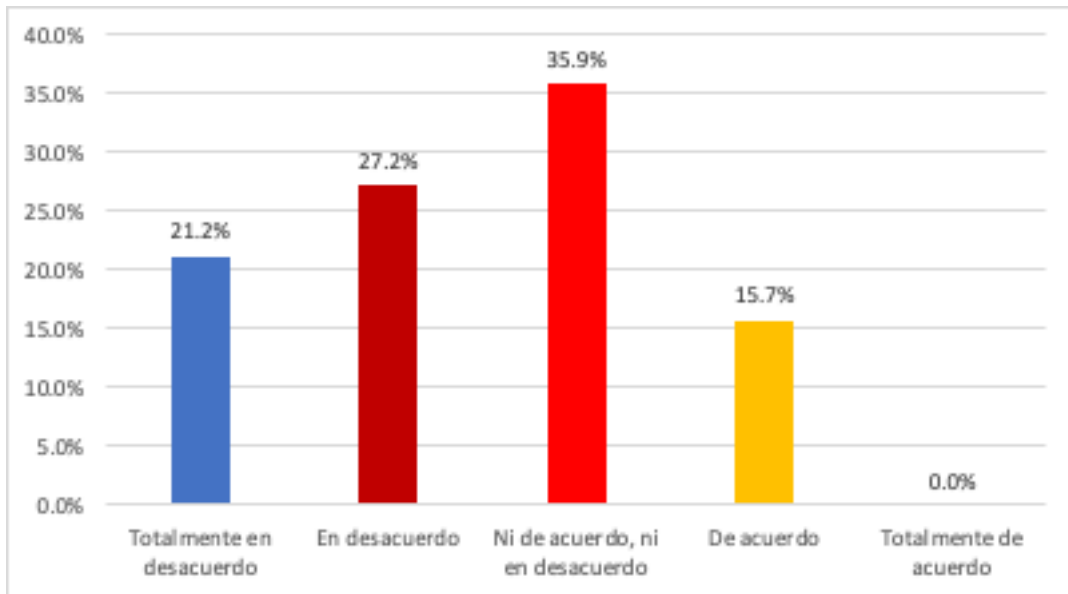


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 34.60% de respuestas neutras indica que la reducción de dependencia de infraestructura física mediante herramientas tecnológicas no es una prioridad clara para muchos encuestados. Esto puede estar vinculado a que no perciben un cambio tangible en la operatividad financiera o a que no consideran esta transición como una ventaja significativa.

Figura 19

¿En qué grado consideras que el análisis de datos en la nube favorece decisiones financieras más informadas?

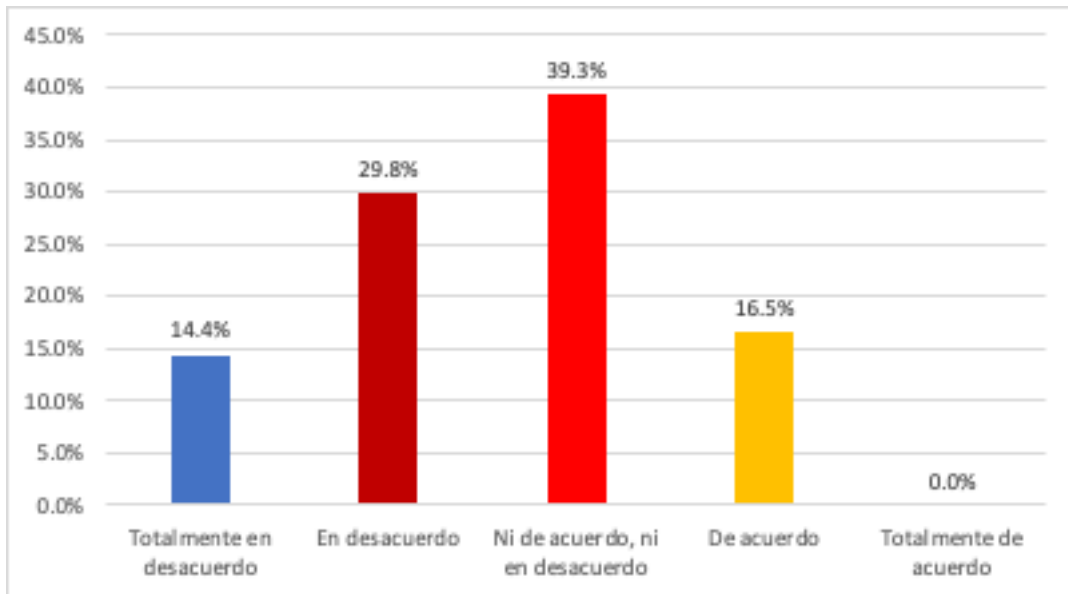


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 35.90% de opiniones neutrales sugiere que el análisis en plataformas modernas no ha logrado consolidarse como un elemento diferenciador para tomar decisiones financieras. Este resultado podría estar influido por la falta de educación o experiencia en el uso de tales herramientas, limitando su capacidad para percibir el beneficio que estas tecnologías pueden ofrecer.

Figura 20

¿Hasta qué nivel coincides con que las plataformas en la nube facilitan el acceso a herramientas de ahorro digital?

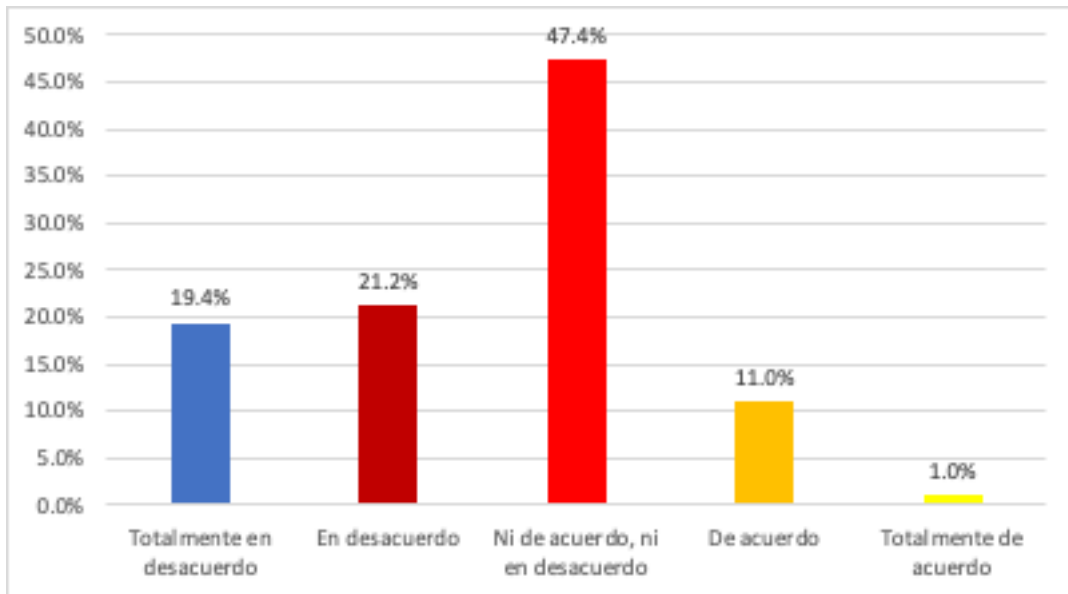


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Un 39.30% de neutralidad refleja que la percepción sobre el uso de plataformas para ahorrar de forma regular aún no está completamente definida. Este resultado podría indicar que los usuarios no han encontrado mecanismos suficientemente confiables o accesibles en estas herramientas que los motiven a cambiar sus hábitos de ahorro tradicionales.

Figura 21

¿En qué medida estás de acuerdo con que los servicios digitales garantizan la privacidad de la información económica?

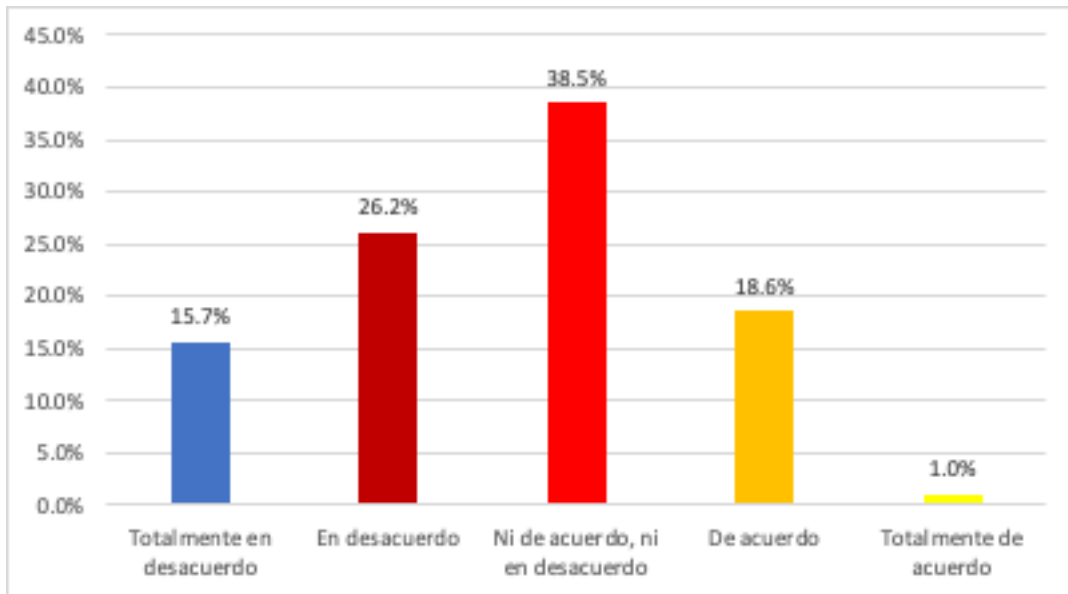


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 47.40% de opiniones neutrales, los encuestados muestran incertidumbre respecto a si las herramientas tecnológicas garantizan la confidencialidad de la información económica. Este nivel de ambigüedad podría reflejar una falta de confianza en los sistemas de seguridad actuales o una ausencia de conocimiento suficiente para valorar su eficacia.

Figura 22

¿Cómo valorarías tu acuerdo con que las medidas de seguridad fomentan confianza en los pagos digitales?

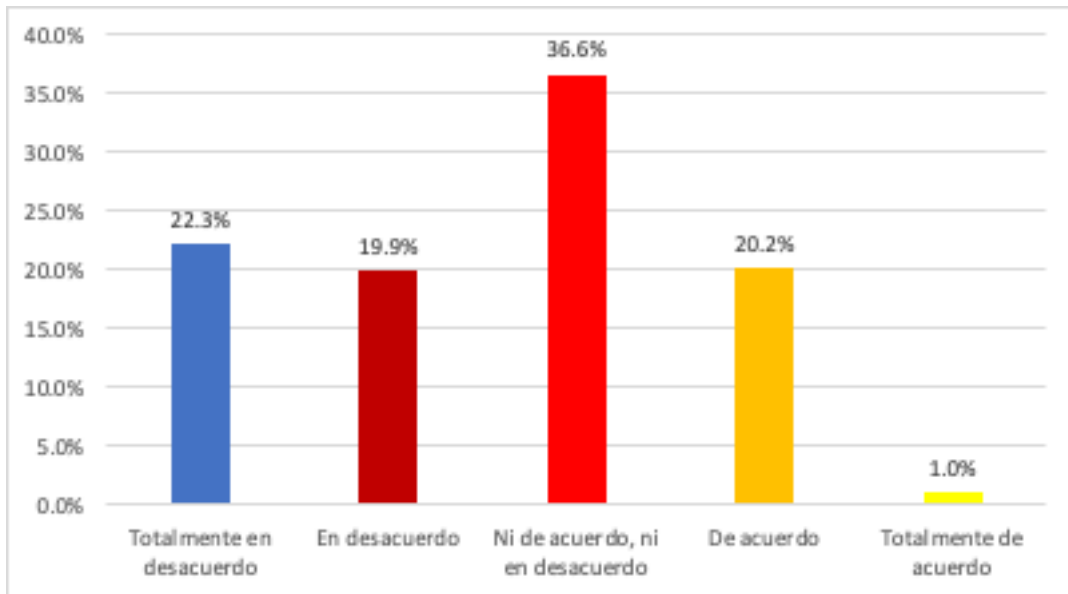


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Un 38.50% de neutralidad indica que las medidas implementadas para fortalecer la confianza en los pagos electrónicos no generan un impacto claramente positivo entre los participantes. Esto podría deberse a que estas estrategias no han sido comunicadas o implementadas de manera efectiva, dejando a los usuarios con una percepción poco definida.

Figura 23

¿Qué tanto apruebas la idea de que las plataformas financieras protegen los datos sensibles de los usuarios?

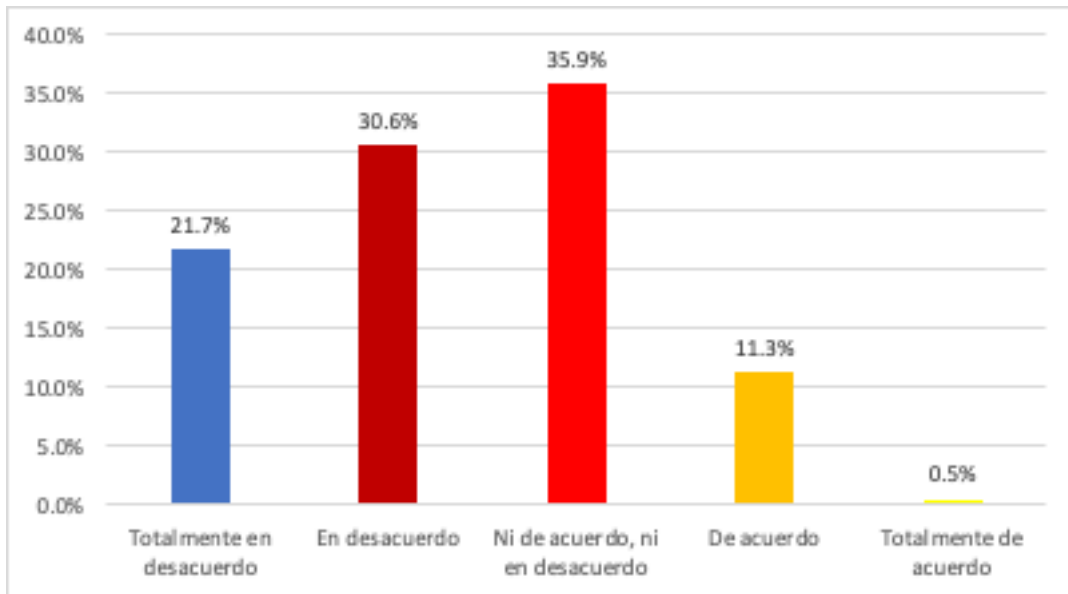


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 36.60% de respuestas neutras revela que los encuestados no tienen una opinión clara sobre la capacidad de las plataformas modernas para proteger datos sensibles. Este resultado podría deberse a una percepción generalizada de inseguridad en el entorno digital o a la falta de interacción con sistemas que garanticen este tipo de protección.

Figura 24

¿En qué grado concuerdas con que la encriptación mejora la seguridad en las transacciones digitales?

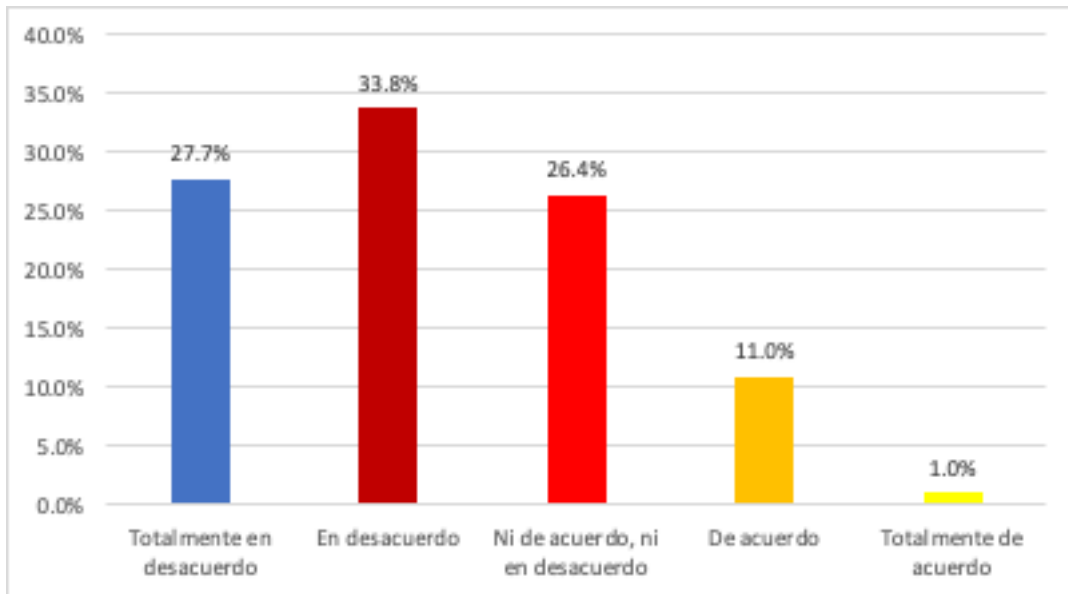


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Un 35.90% de neutralidad resalta que los usuarios no perciben la encriptación como un factor relevante para mejorar la seguridad en las transacciones digitales. Esto podría ser consecuencia de una falta de comprensión técnica sobre el papel que juega la encriptación en la protección de información confidencial.

Figura 25

¿Hasta qué nivel coincides con que las alertas de seguridad fortalecen la confianza en el manejo financiero?

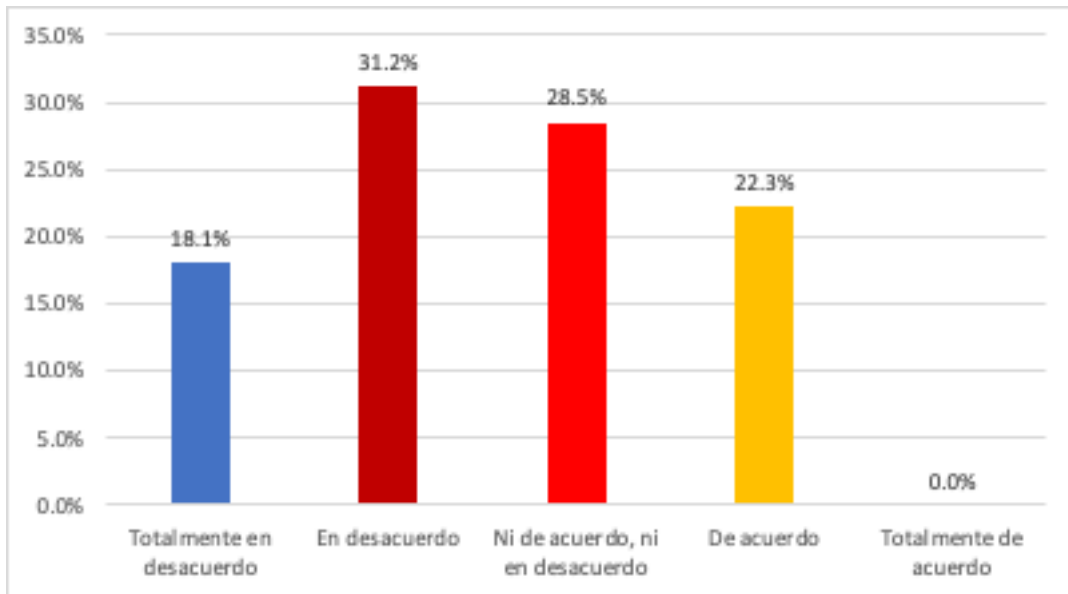


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 33.80% en desacuerdo, se observa un nivel considerable de desconfianza en la capacidad de las alertas de seguridad para fortalecer el manejo económico. Este resultado puede estar relacionado con la percepción de que estas notificaciones no aportan valor real o que su implementación no es adecuada.

Figura 26

¿Qué tan conforme estás con que el acceso por múltiples canales facilita el manejo financiero cotidiano?

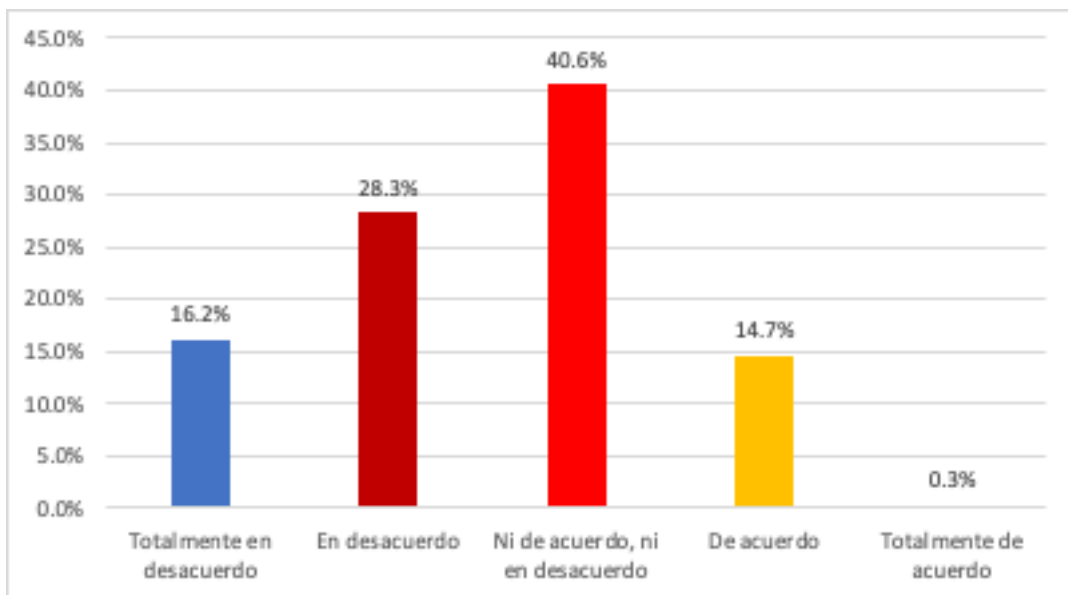


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 31.20% de respuestas en desacuerdo, los participantes consideran que el uso de múltiples canales no facilita el manejo financiero cotidiano. Este resultado podría estar relacionado con experiencias negativas en la interacción entre plataformas o una percepción de falta de integración entre los distintos sistemas, lo cual complica su utilización práctica.

Figura 27

¿Qué tanto concordarías con que una experiencia uniforme en diferentes canales mejora el servicio financiero?

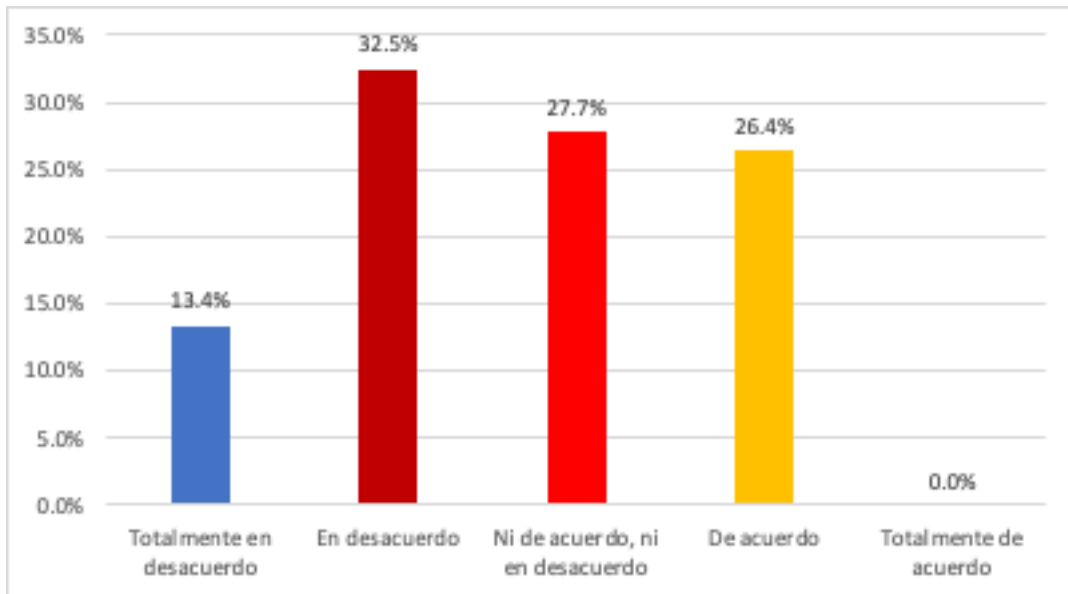


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 40.60% de neutralidad muestra que los encuestados no perciben una mejora evidente en el servicio financiero debido a la experiencia uniforme en diferentes canales. Esto puede reflejar un desconocimiento sobre la importancia de la consistencia en la experiencia del usuario o una falta de exposición a sistemas completamente integrados.

Figura 28

¿Cómo evalúas tu conformidad con que la integración de canales digitales agiliza las transacciones financieras?

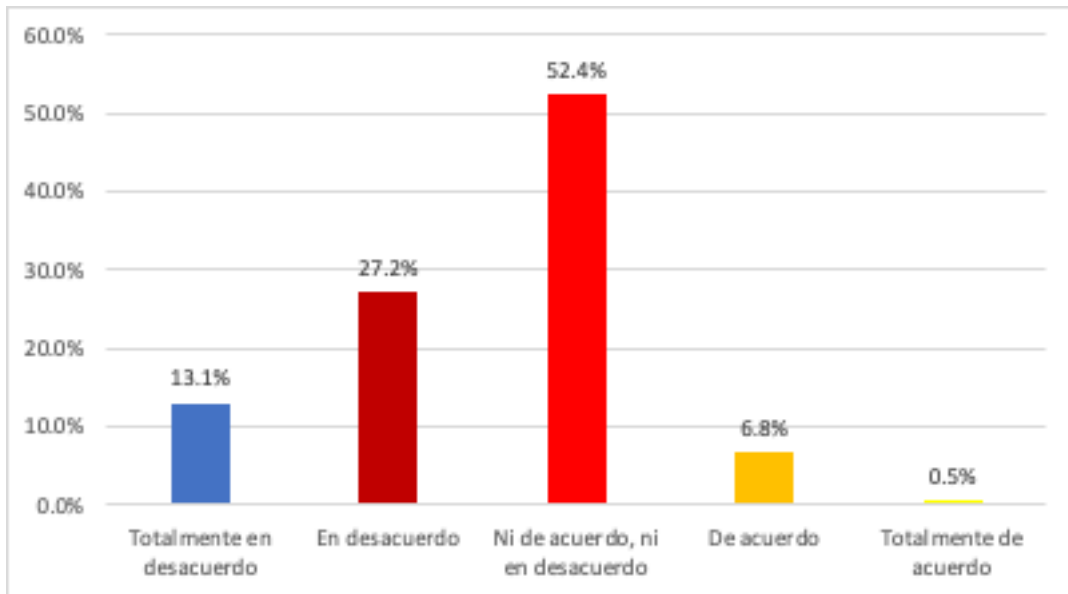


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 32.50% de desacuerdo, los encuestados consideran que la integración de canales digitales no agiliza las transacciones. Esta percepción podría estar influida por deficiencias en la implementación tecnológica o por procesos que siguen siendo complejos, pese a la digitalización.

Figura 29

¿En qué proporción admites que una atención eficiente en todos los canales incrementa la satisfacción financiera?

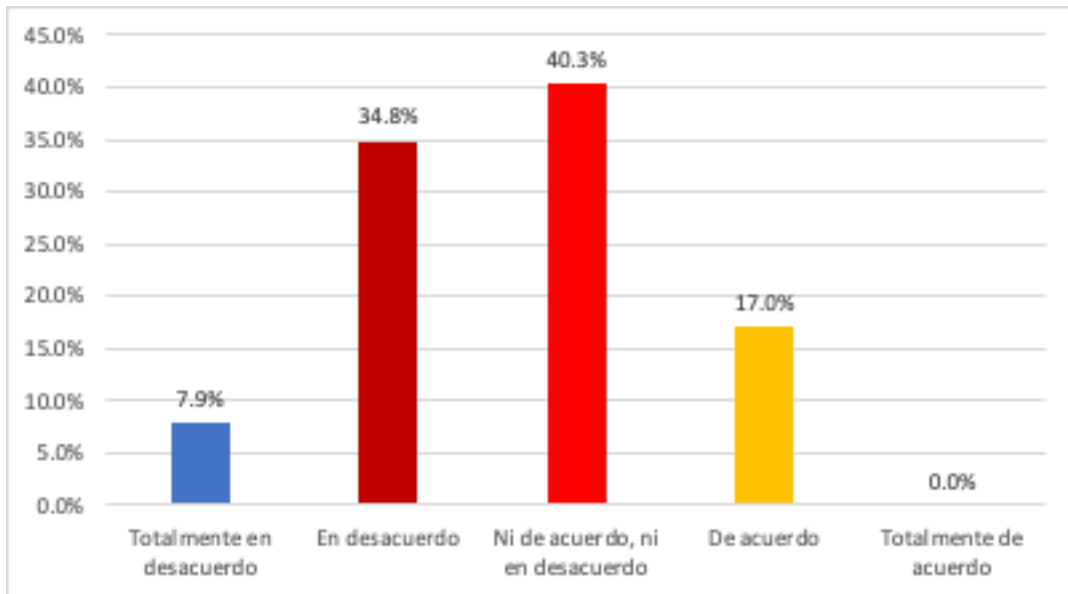


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 52.40% de respuestas neutrales indica que los encuestados no tienen una opinión definida sobre si una atención eficiente en múltiples canales incrementa la satisfacción económica. Esto podría reflejar una falta de experiencias positivas tangibles o la percepción de que la atención al cliente no es un factor determinante en su bienestar financiero.

Figura 30

¿Hasta qué punto avalas que una comunicación sincronizada entre canales facilita el acceso a créditos?

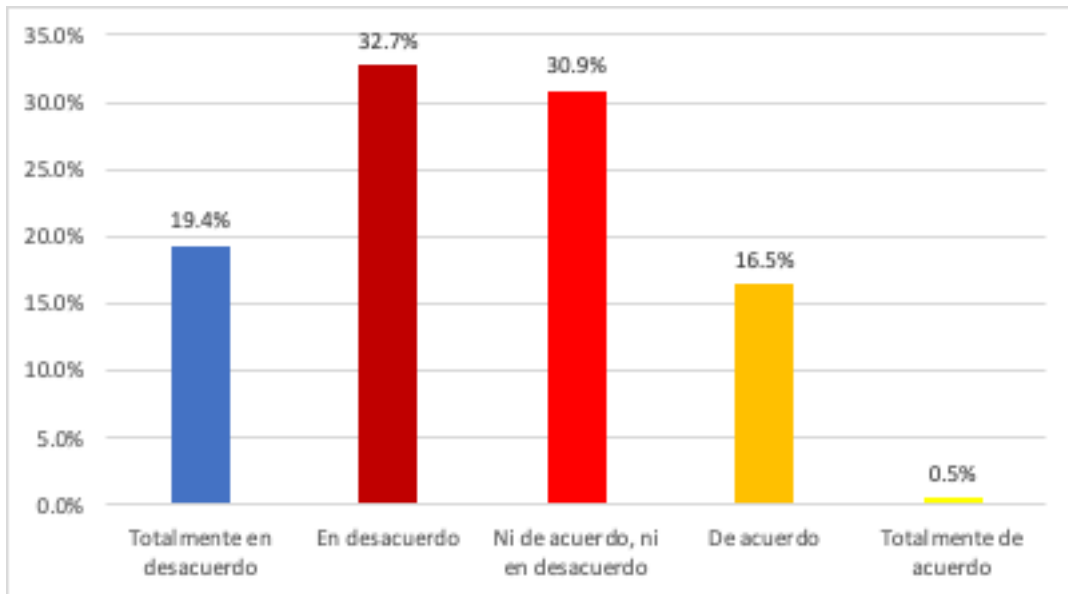


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 40.30% de neutralidad, los encuestados no identifican una relación clara entre la comunicación sincronizada entre canales y el acceso a créditos. Este resultado podría estar relacionado con la percepción de que las plataformas actuales no ofrecen una interacción suficientemente fluida que fomente procesos de financiamiento más accesibles.

Figura 31

¿Qué nivel de conformidad tienes con que las plataformas digitales simplifiquen la solicitud de préstamos pequeños?

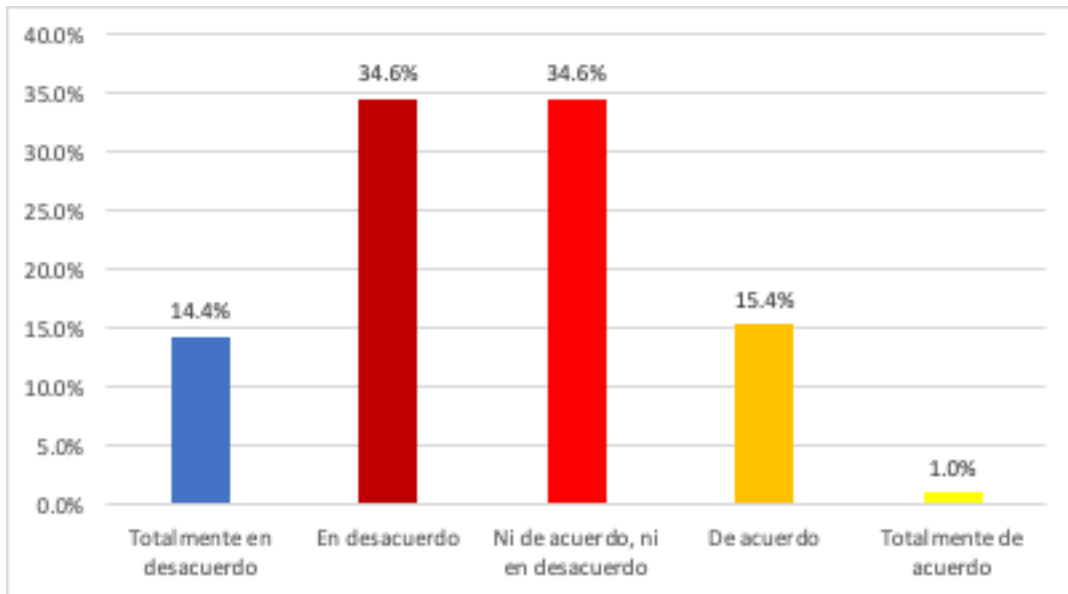


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 32.70% de desacuerdo sugiere que los usuarios consideran que las plataformas virtuales no simplifican la solicitud de préstamos pequeños. Esto puede deberse a requisitos percibidos como engorrosos o a una falta de confianza en la capacidad de los sistemas digitales para gestionar estos procesos de manera eficiente.

Figura 32

¿En qué medida aceptas que las tasas de interés digitales benefician a los usuarios de bajos recursos?

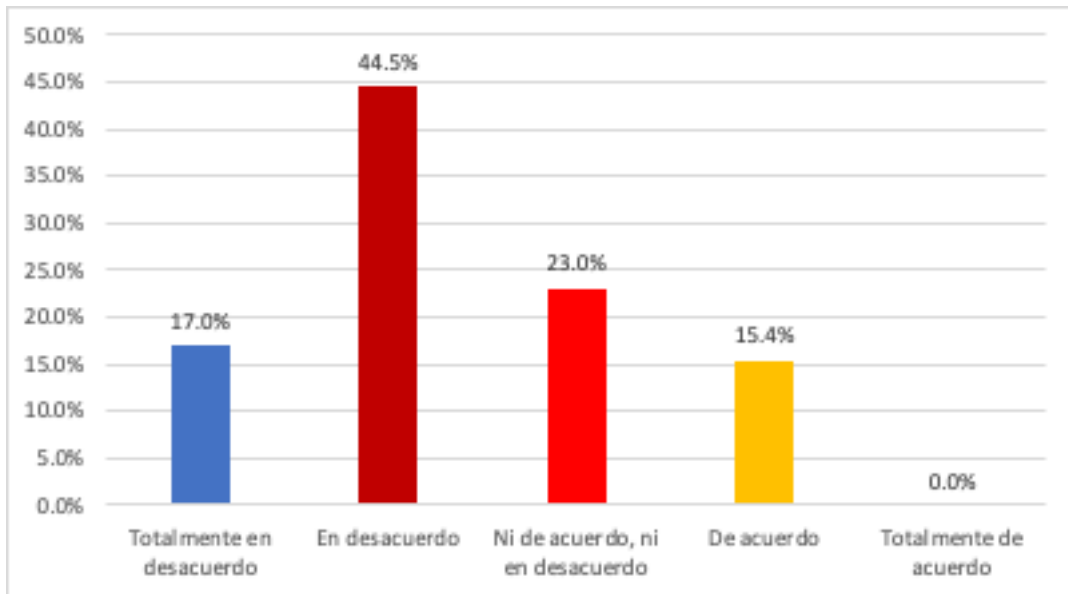


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Un 34.60% de neutralidad refleja que los encuestados no identifican un beneficio claro en las tasas de interés digitales para los usuarios de menores recursos. Este resultado podría estar influido por la falta de conocimiento sobre los productos financieros digitales o por la percepción de que no existen ventajas competitivas en comparación con los métodos tradicionales.

Figura 33

¿Qué tan de acuerdo estás con que los microcréditos digitales son más accesibles que los tradicionales?

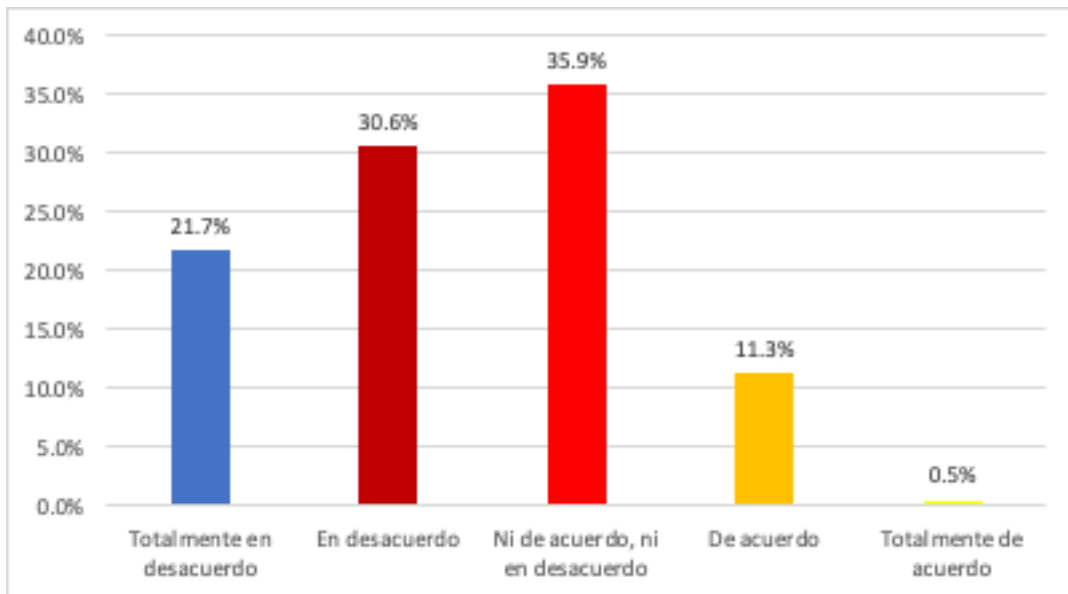


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 44.50% de desacuerdo indica que los encuestados no consideran que los microcréditos digitales sean más accesibles que los tradicionales. Esto podría deberse a la falta de una infraestructura adecuada, procesos poco amigables o una percepción generalizada de que las plataformas digitales no son confiables.

Figura 34

¿En qué grado consideras que las tasas de interés adaptadas favorecen la economía familiar?

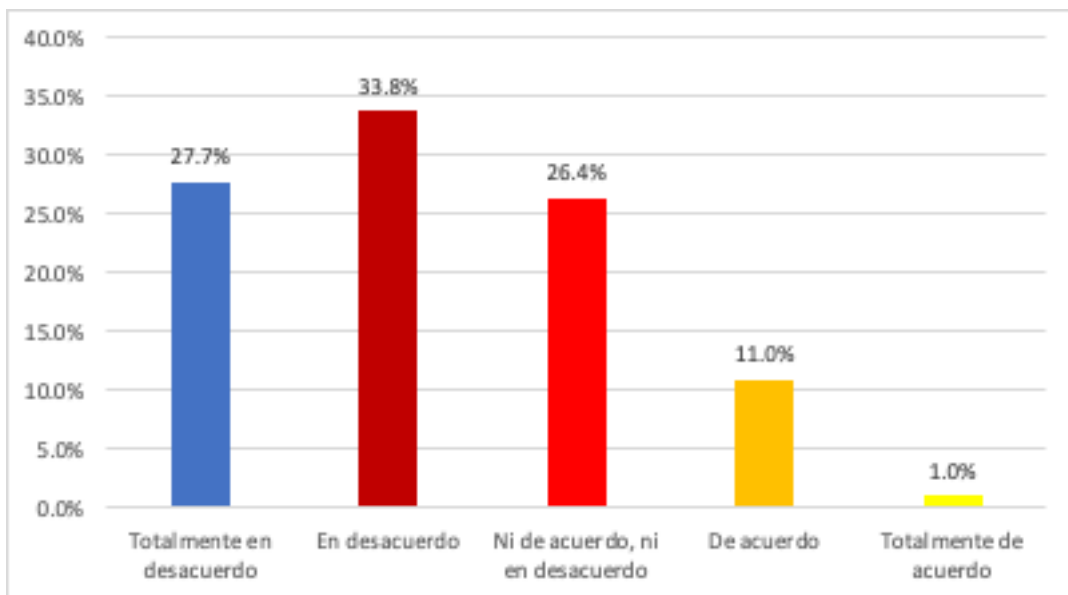


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 35.90% de respuestas neutras, los encuestados no parecen identificar una relación directa entre tasas de interés adaptadas y una mejora en la economía familiar. Esto puede reflejar una falta de comunicación sobre los beneficios de estas tasas o la percepción de que no tienen un impacto significativo en su contexto personal.

Figura 35

¿Qué tanto apruebas la idea de que los préstamos en línea contribuyen a superar emergencias económicas?

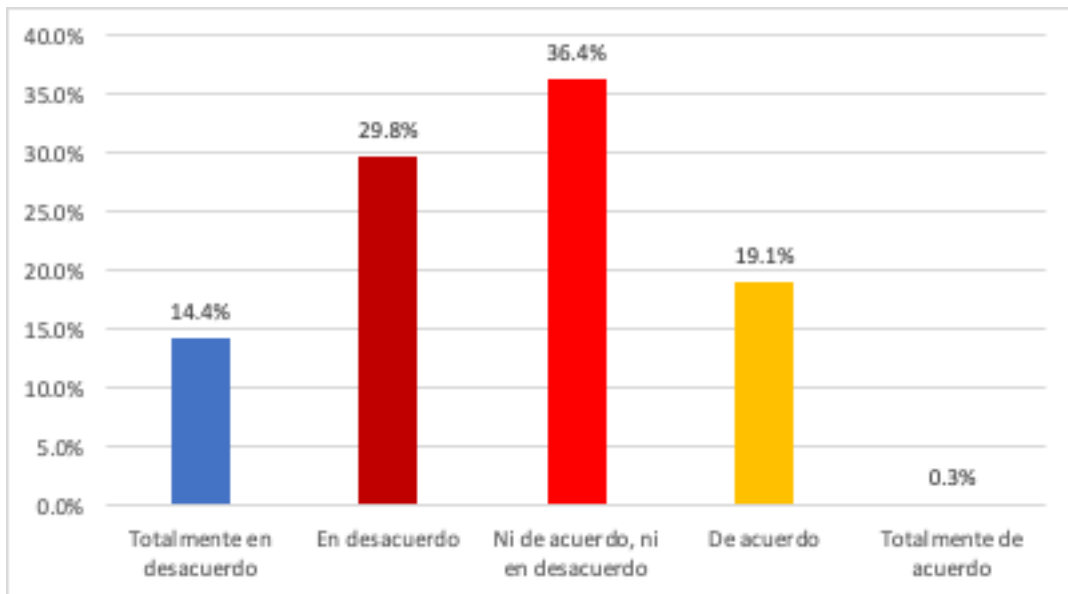


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 33.80% de desacuerdo muestra que los préstamos en línea no son considerados una solución efectiva para enfrentar emergencias económicas. Este resultado podría estar relacionado con la percepción de que los procesos digitales son más complicados o menos confiables que los métodos convencionales.

Figura 36

¿Cómo evalúas tu conformidad con que las cuentas digitales ofrecen más opciones para ahorrar?

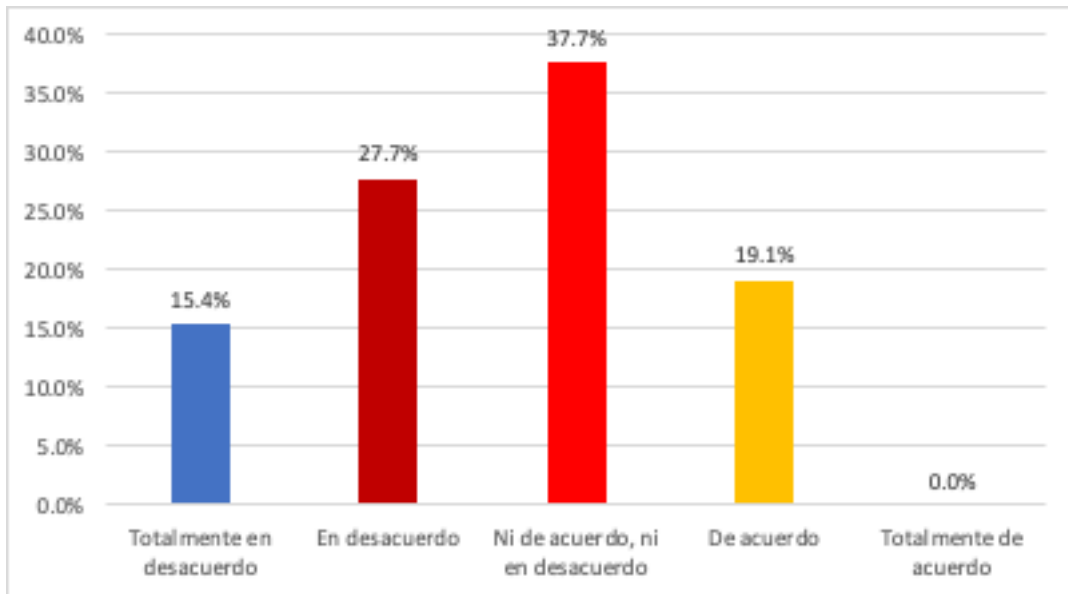


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 36.40% de neutralidad, los encuestados no tienen una opinión definida sobre si las cuentas digitales ofrecen más opciones para ahorrar. Esto podría indicar una falta de familiaridad con las características y beneficios específicos que estas plataformas pueden ofrecer.

Figura 37

¿Qué tan conforme estás con que los intereses generados en ahorros digitales sean adecuados para los usuarios?

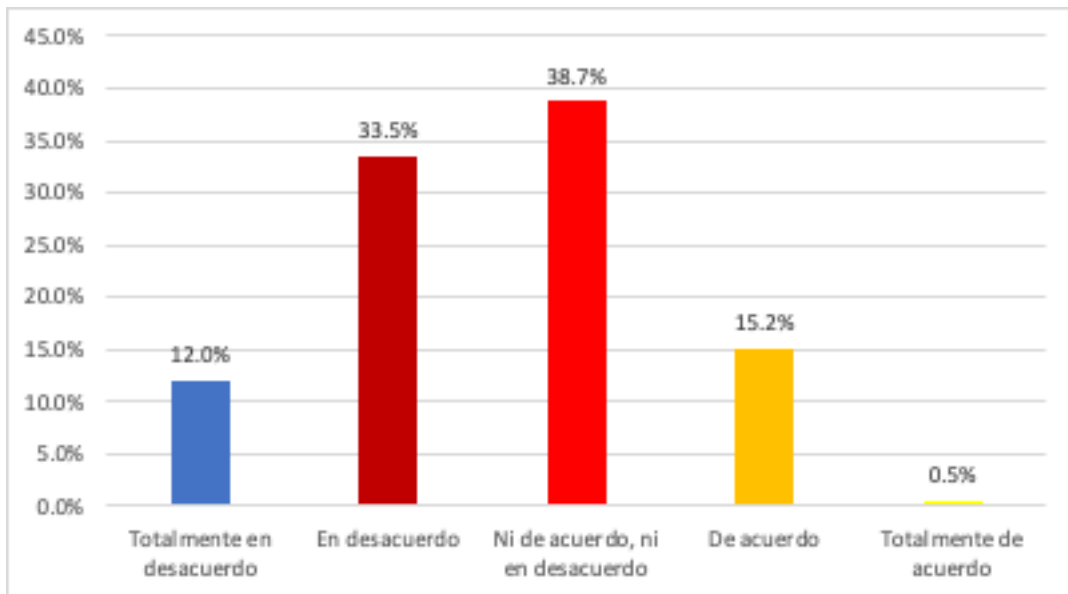


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 37.70% de neutralidad sugiere que los usuarios no tienen una posición clara respecto a si los intereses generados en entornos digitales son adecuados para ellos. Este resultado podría deberse a una percepción de poca transparencia en las plataformas digitales o una falta de información sobre cómo funcionan estas tasas de interés.

Figura 38

¿Hasta qué nivel coincides con que las plataformas digitales incentivan el ahorro frecuente?

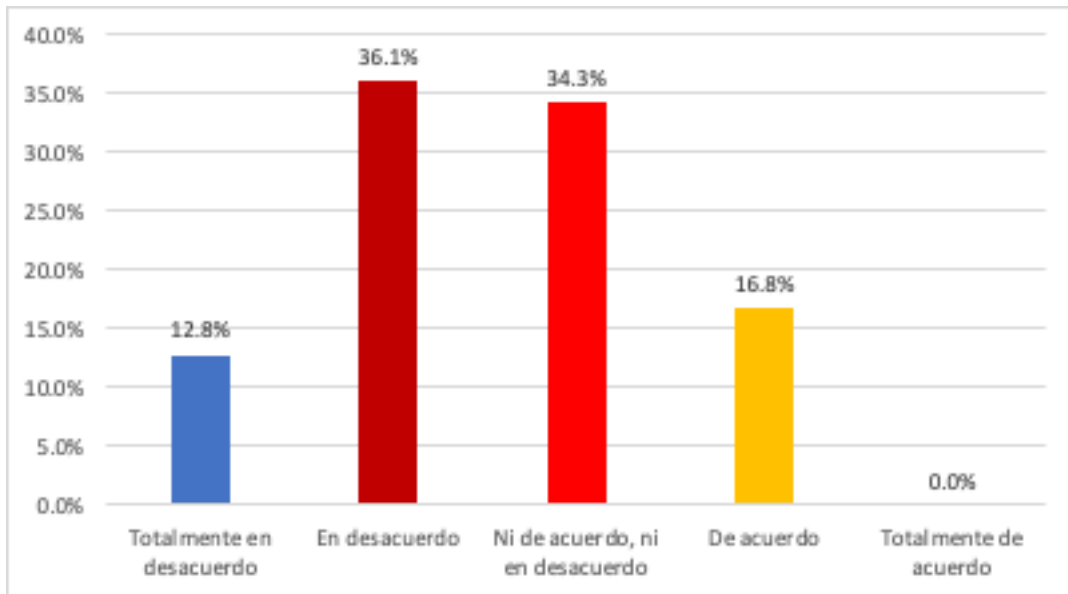


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 38.70% de neutralidad, los encuestados no identifican de manera clara si las plataformas digitales fomentan el hábito de ahorrar con frecuencia. Este resultado podría reflejar una falta de estrategias específicas para motivar a los usuarios a establecer prácticas regulares de ahorro a través de estas herramientas.

Figura 39

¿En qué proporción compartes la idea de que los ahorros digitales son más rentables que los tradicionales?

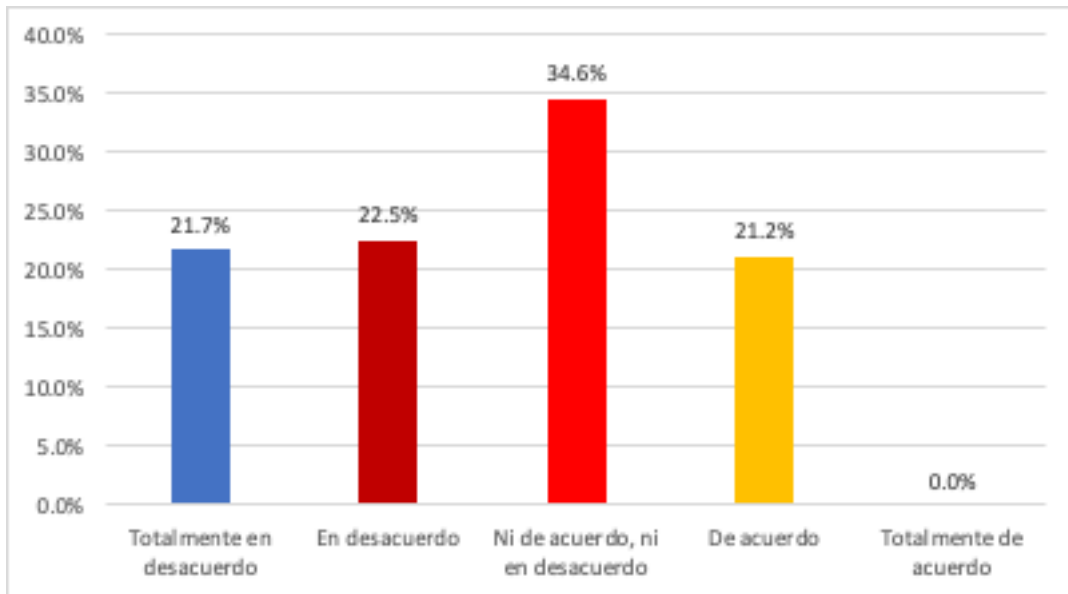


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 36.10% de desacuerdo sugiere que los usuarios consideran que los ahorros digitales no son más rentables que los tradicionales. Esto podría deberse a la percepción de que las plataformas digitales no ofrecen suficientes incentivos financieros o que sus beneficios no son evidentes en comparación con los métodos convencionales.

Figura 40

¿Qué tanto concordarías con que la facilidad de depósito fomenta el ahorro en comunidades vulnerables?

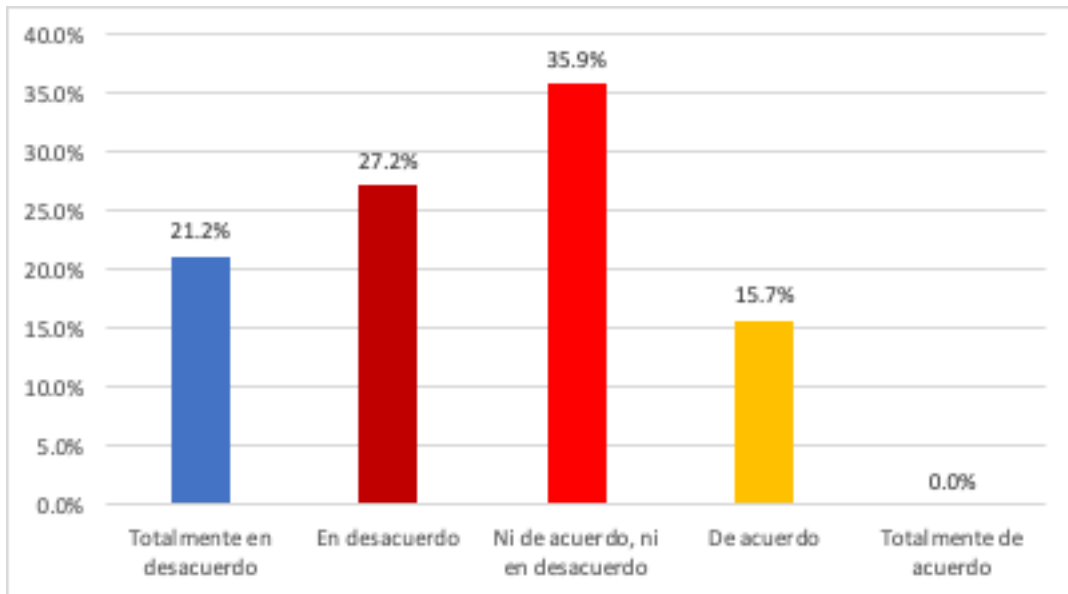


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 34.60% de neutralidad, los encuestados no perciben que la facilidad de depósito en plataformas digitales fomente el ahorro en comunidades vulnerables. Este resultado podría estar relacionado con la falta de confianza en los sistemas digitales o con la percepción de que estos no se adaptan a las necesidades específicas de dichas comunidades.

Figura 41

¿Qué nivel de conformidad tienes con que las plataformas digitales aumentan los beneficios individuales de ahorro?

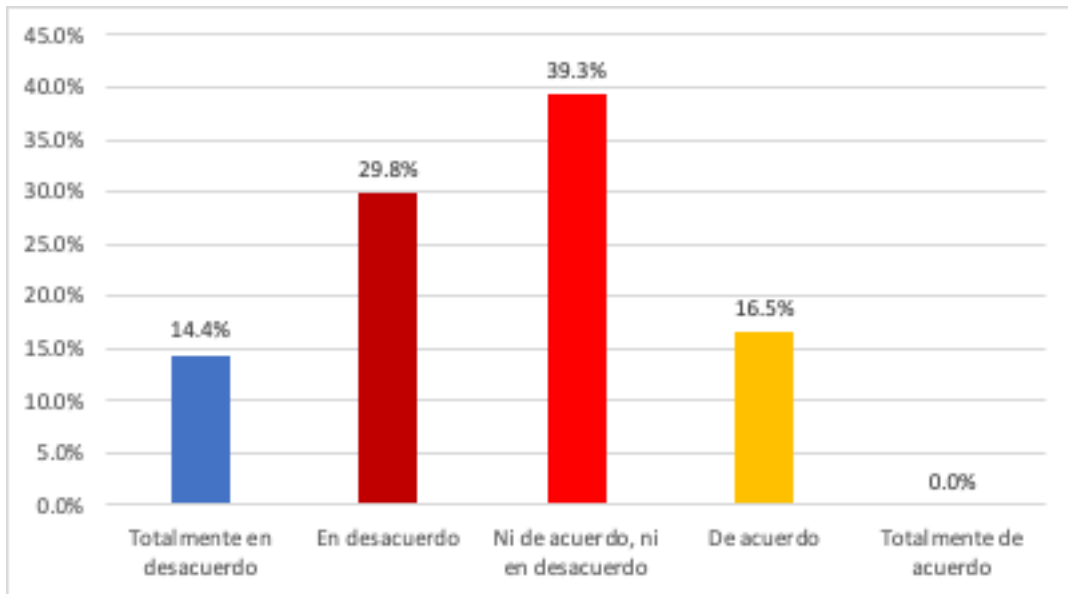


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 35.90% de neutralidad refleja que los usuarios no consideran que las plataformas digitales aumenten significativamente los beneficios individuales del ahorro. Esto puede deberse a que las herramientas disponibles no ofrecen características claramente diferenciadoras o que su impacto no se comunica de manera efectiva a los usuarios.

Figura 42

¿Qué tan de acuerdo estás con que los servicios financieros digitales contribuyen a mejorar los ingresos personales?

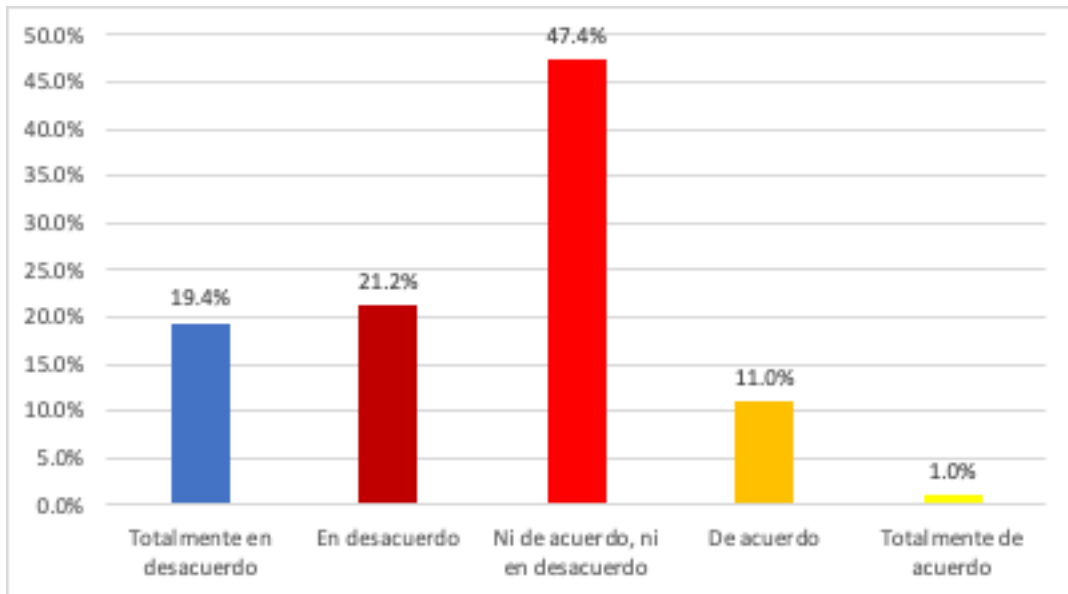


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 39.30% de respuestas neutras, los encuestados no muestran una postura clara sobre si los servicios digitales contribuyen a mejorar los ingresos personales. Este resultado podría reflejar una falta de conocimiento sobre las posibilidades que estas plataformas ofrecen para gestionar y optimizar los recursos económicos.

Figura 43

¿Hasta qué nivel coincides con que las plataformas digitales permiten administrar mejor los recursos personales?

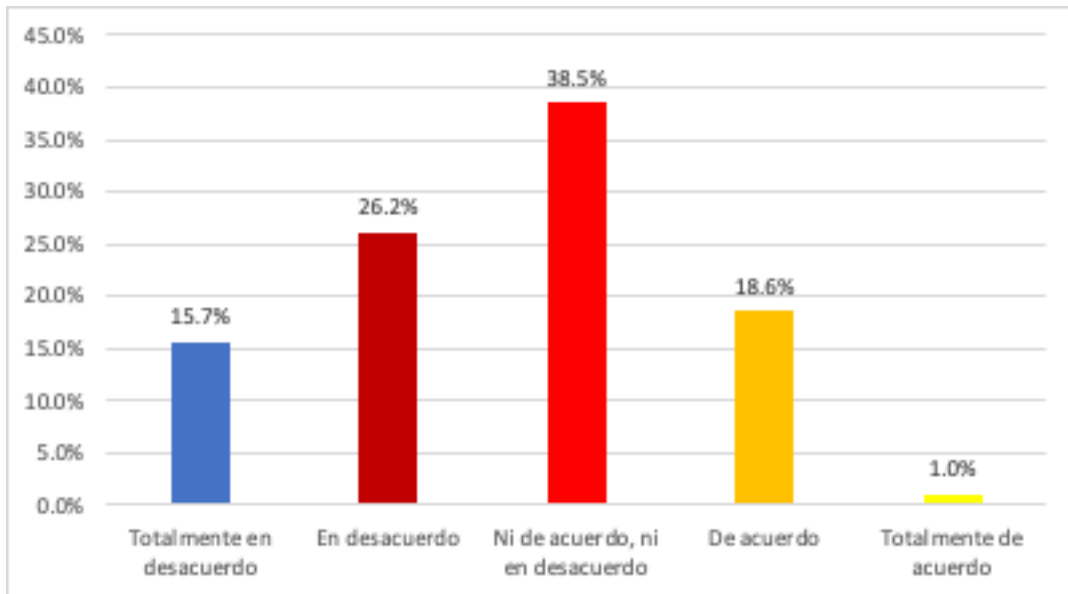


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 47.40% de neutralidad destaca que los encuestados no perciben que las plataformas virtuales mejoren la administración de recursos personales. Esto podría deberse a una falta de integración entre las herramientas digitales y las necesidades específicas de los usuarios o a una comunicación inadecuada de sus beneficios.

Figura 44

¿En qué grado consideras que las herramientas financieras digitales ayudan a diversificar las fuentes de ingreso?

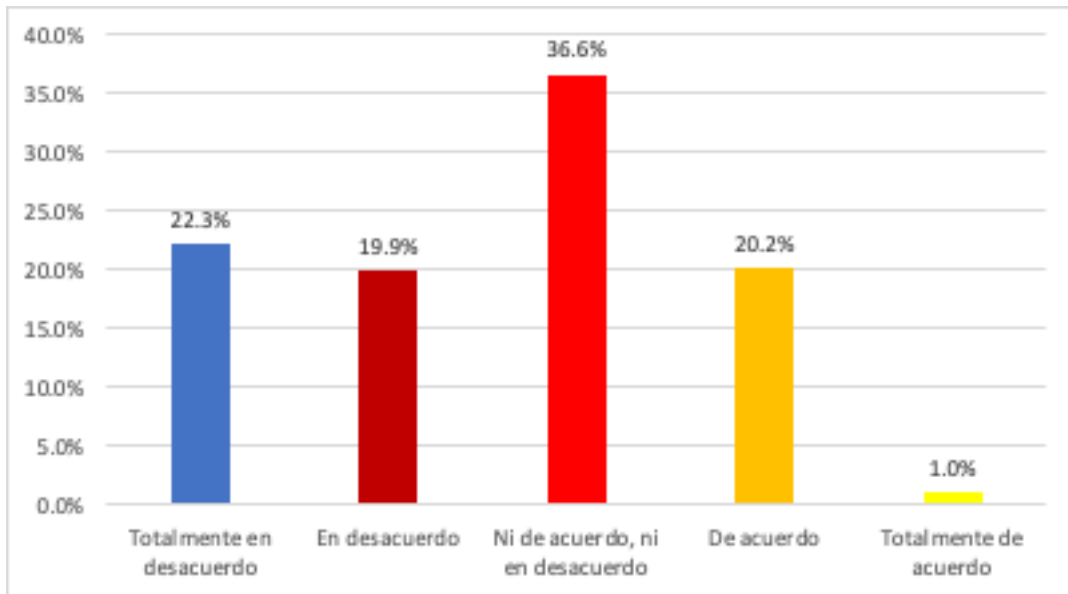


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 38.50% de neutralidad, los usuarios no tienen una postura clara sobre si las herramientas virtuales ayudan a diversificar las fuentes de ingreso. Esto podría estar relacionado con la falta de conocimientos sobre el uso de estas plataformas o con la percepción de que no aportan una ventaja real en este aspecto.

Figura 45

¿Qué tanto apruebas la idea de que las plataformas digitales optimizan el uso de los recursos económicos?

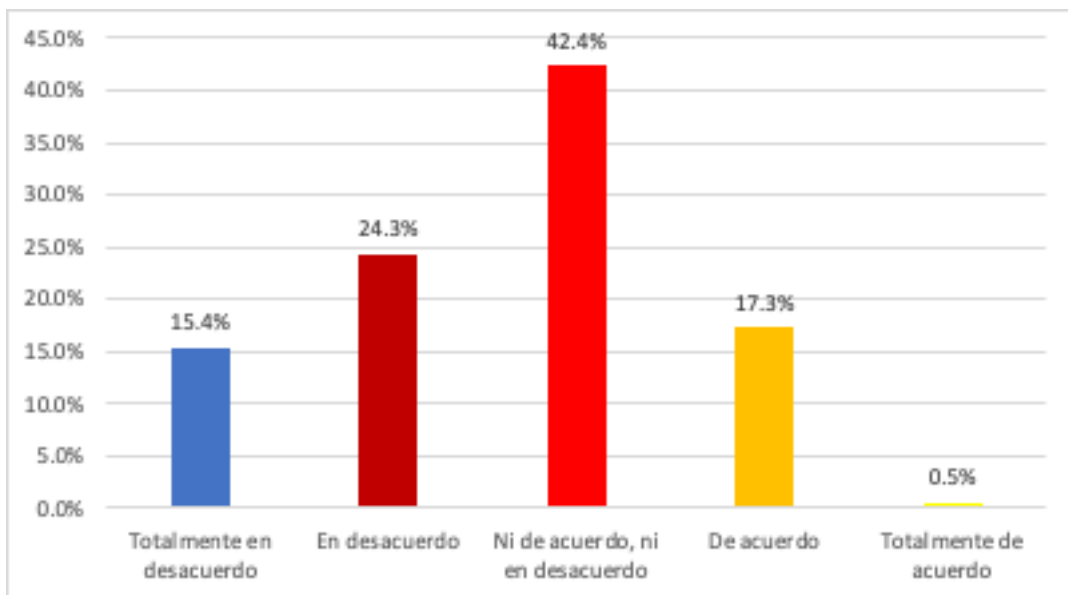


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 36.60% de neutralidad refleja que los encuestados no identifican de manera clara si las herramientas digitales optimizan el uso de recursos económicos. Este resultado puede deberse a una implementación limitada o a que los usuarios aún no están familiarizados con las funcionalidades específicas de estas plataformas.

Figura 46

¿En qué medida aceptas que las herramientas digitales incrementan los márgenes de ganancia para pequeños negocios?

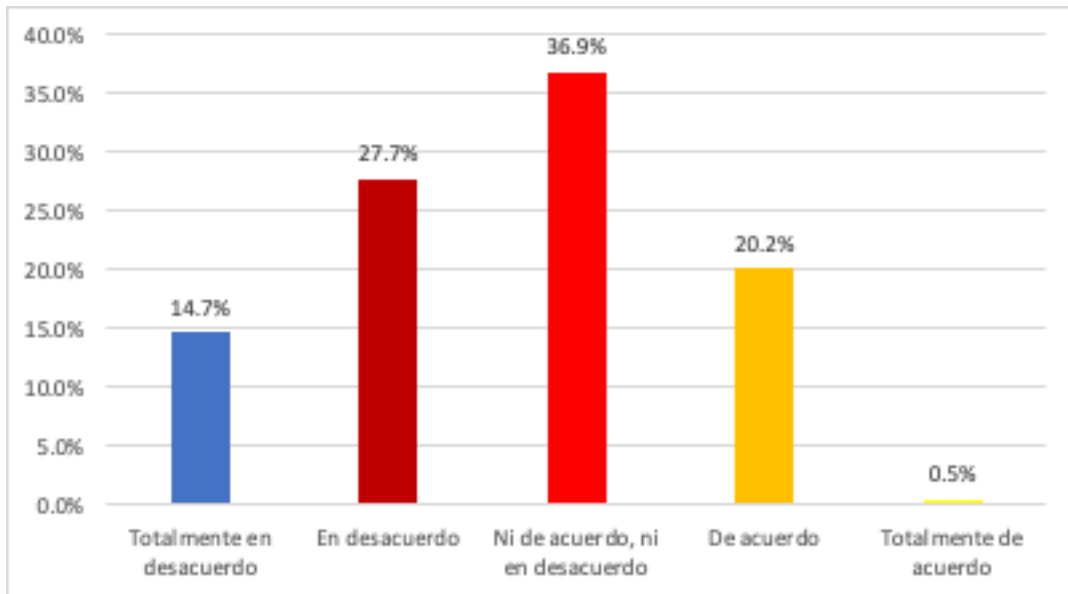


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 42.40% de neutralidad, los encuestados no consideran que las herramientas digitales incrementen significativamente los márgenes de ganancia para pequeños negocios. Este resultado podría estar relacionado con la falta de acceso a estas tecnologías o con la percepción de que su impacto no es suficientemente relevante para sus operaciones diarias.

Figura 47

¿Hasta qué punto avalas que los servicios financieros en línea reducen costos operativos de ahorro?

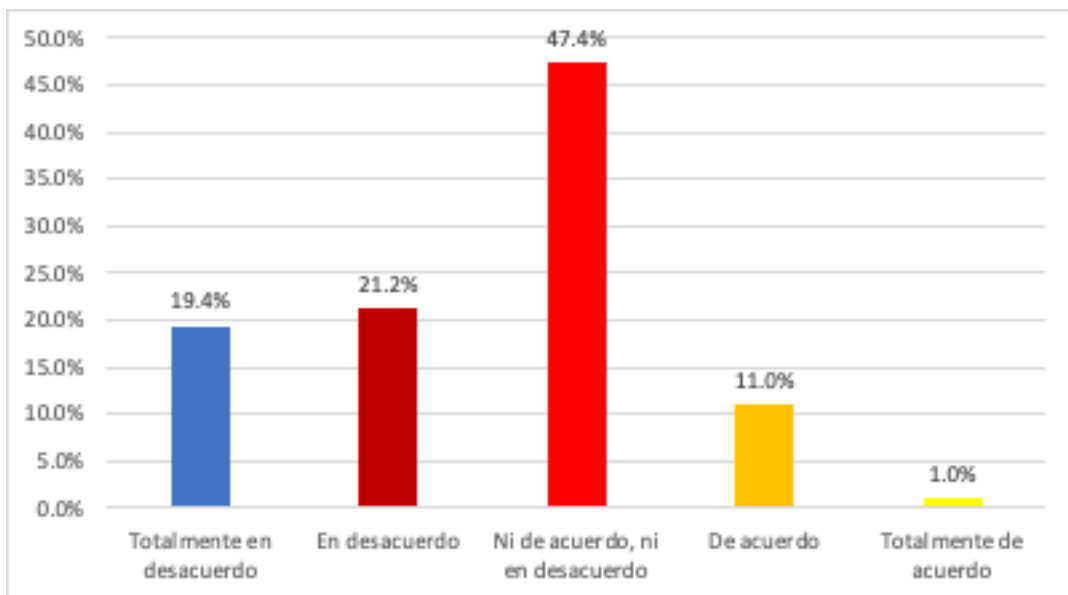


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 36.90% de neutralidad muestra que los encuestados no identifican una reducción clara en los costos operativos de ahorro a través de los servicios en línea. Esto podría deberse a una falta de información sobre cómo estas plataformas pueden generar eficiencias o a una percepción de que los costos tradicionales siguen siendo más accesibles.

Figura 48

¿Qué tanto concordarías con que los servicios digitales mejoran la rentabilidad en actividades económicas informales?

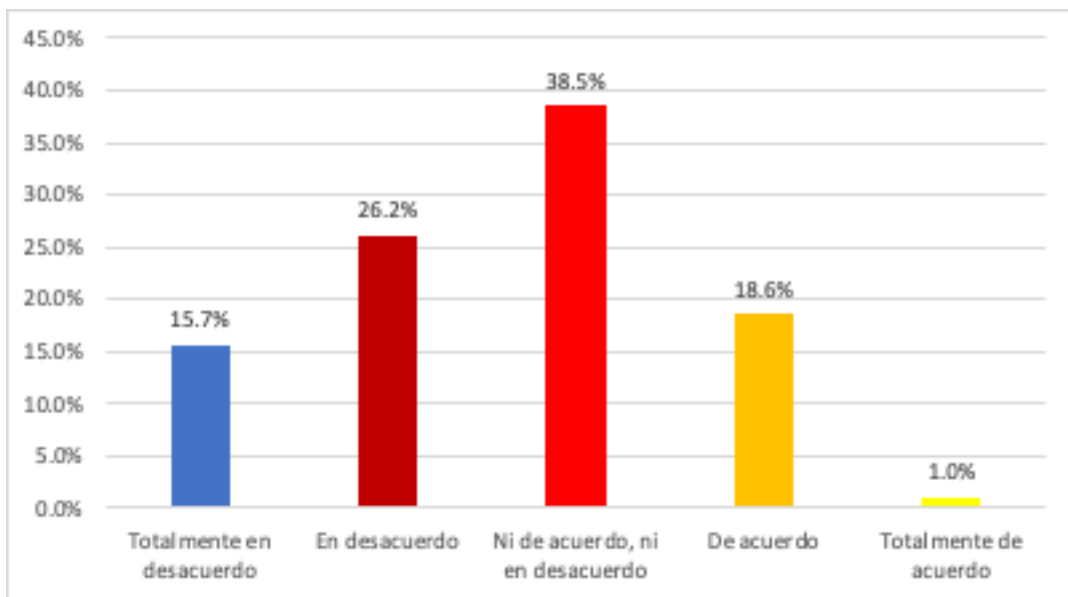


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 47.40% de neutralidad, los encuestados no tienen una opinión definida sobre si los servicios digitales mejoran la rentabilidad en actividades económicas informales. Esto podría reflejar la falta de adopción de estas herramientas en este tipo de actividades o la percepción de que no están diseñadas para atender sus necesidades específicas.

Figura 49

¿En qué proporción admites que el análisis de costos digitales ayuda a tomar mejores decisiones financieras?

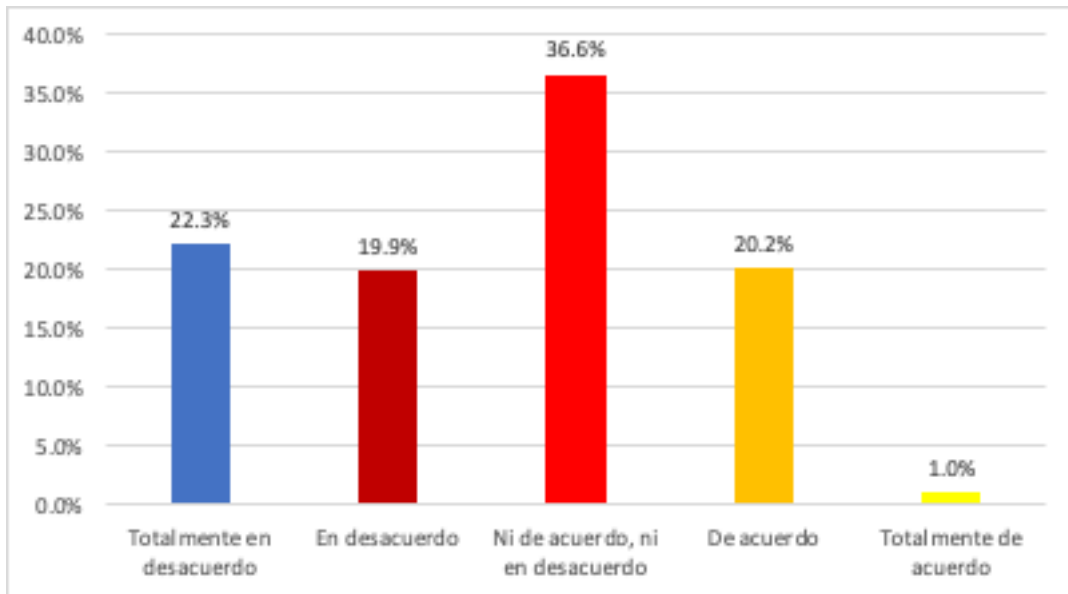


Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El 38.50% de neutralidad sugiere que los encuestados no perciben un impacto significativo del análisis de costos en entornos digitales para tomar decisiones financieras. Esto podría deberse a una falta de familiaridad con las capacidades analíticas de las plataformas o a una implementación limitada de estas herramientas.

Figura 50

¿Qué tan conforme estás con que los ingresos obtenidos con herramientas digitales sean más sostenibles?



Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Con un 36.60% de neutralidad, los encuestados no muestran una postura clara sobre si los ingresos obtenidos mediante herramientas digitales son más sostenibles. Este resultado podría estar relacionado con una falta de datos que respalden esta afirmación o con la percepción de que estas herramientas no ofrecen una ventaja competitiva evidente.

Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 2

Prueba de normalidad

	Kolmogorov Smirnov			Shapiro Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Digitalización de servicios financieros	0.340	382	0.000	0.673	382	0.000
Acceso económico	0.341	382	0.000	0.673	382	0.000

Nota: Procesado en SPSS V26.00

En consecuencia, de contar con una muestra superior de 50 individuos, se ofreció lectura al coeficiente Kolmogorov Smirnov, en donde el valor de sigma alcanzado fue inferior a 0.050, confirmando la existencia del comportamiento no paramétrico y la lectura consiguiente del Rho de Spearman para confirmar la correlación.

Objetivo general

Tabla 3

Relación entre “Digitalización de servicios financieros” y “Acceso económico”

Digitalización de servicios financieros	Correlación Rho de Spearman	Acceso económico
	Sigma	0.862
	N	0.000
		382

Nota: Procesado en SPSS V26.00

El valor de correlación fue de 0.862, en donde este comportamiento fue directamente proporcional y muy fuerte, siendo confirmado dicho comportamiento significativo, por haber alcanzado un valor de sigma inferior a 0.050.

Objetivo específico 1

Tabla 4

Relación entre “Tecnología” y “Acceso económico”

Tecnología	Correlación Rho de Spearman	Acceso económico
	Sigma	0.730
	N	0.000
		382

Nota: Procesado en SPSS V26.00

El valor de correlación fue de 0.730, en donde este comportamiento fue directamente proporcional y considerable, siendo confirmado dicho comportamiento significativo, por haber alcanzado un valor de sigma inferior a 0.050.

Objetivo específico 2

Tabla 5

Relación entre “Cloud computing” y “Acceso económico”

		Acceso económico
Cloud computing	Correlación Rho de Spearman	0.883
	Sigma	0.000
	N	382

Nota: Procesado en SPSS V26.00

El valor de correlación fue de 0.883, en donde este comportamiento fue directamente proporcional y muy fuerte, siendo confirmado dicho comportamiento significativo, por haber alcanzado un valor de sigma inferior a 0.050.

Objetivo específico 3

Tabla 6

Relación entre “Seguridad” y “Acceso económico”

		Acceso económico
Seguridad	Correlación Rho de Spearman	0.923
	Sigma	0.000
	N	382

Nota: Procesado en SPSS V26.00

El valor de correlación fue de 0.923, en donde este comportamiento fue directamente proporcional y muy fuerte, siendo confirmado dicho comportamiento significativo, por haber alcanzado un valor de sigma inferior a 0.050.

Objetivo específico 4

Tabla 7

Relación entre “Omnicanalidad” y “Acceso económico”

		Acceso económico
Omnicanalidad	Correlación Rho de Spearman	0.671
	Sigma	0.000
	N	382

Nota: Procesado en SPSS V26.00

El valor de correlación fue de 0.671, en donde este comportamiento fue directamente proporcional y considerable, siendo confirmado dicho comportamiento significativo, por haber alcanzado un valor de sigma inferior a 0.050.

IV. Discusión

En cuanto al estudio del **objetivo general**, se expone con una correlación positiva y considerable de $Rho=0.862$ que existe relación entre la digitalización de servicios financieros y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, lo cual fue validado mediante un valor de sigma <0.05 . Estos resultados evidencian que, esta digitalización contribuye a la inclusión financiera por muchas personas, situación que favorece a que las familias logren obtener un acceso económico.

De forma análoga, el estudio desarrollado por Panduro (2024), este ha determinado que, la inclusión financiera de familias campesinas y nativas, que aún no han accedido al sistema financiero, puede conseguirse mediante los créditos financieros, situación que mejoraría su acceso económico. Los resultados de este enfoque concuerdan de cierta forma con los resultados adquiridos, dado que uno de los elementos se halla asociado con los del estudio. De otro modo, Cortez y Garaycochea (2023), han establecido que, la digitalización de servicios financieros incide en la satisfacción de clientes, tras una $Rho=0.687$ y un valor de sigma <0.001 .

Desde un punto de vista metodológico, la digitalización de servicios financieros favorece en cuanto a la eficiencia operativa, también permite que las entidades bancarias ofrezcan a los clientes servicios más accesibles y personalizados, siendo así que, en el caso de las poblaciones vulnerables estas tienen la facilidad de poder acceder a un servicio financiero.

En relación con el tema, De La Cruz (2023), ha señalado que, la digitalización de servicios financieros representa el proceso de incorporación de tecnologías digitales para poder ofrecer productos y servicios bancarios, en facilidad de acceso, eficiencia y seguridad en cuanto a las transacciones. Igualmente, Banchón (2022), ha señalado que, el acceso económico hace alusión de la capacidad de la población vulnerable para poder cubrir sus necesidades básicas y acceder hacia los servicios esenciales, considerando factores como ingresos, costos o apoyos financieros. Además, la teoría del sistema financiero fundamentado por Carballo Quirós ha sustentado que, este sistema es un medio que permite la realización de préstamos, depósitos y demás servicios, cuyo fin es contribuir con la estabilidad de desarrollo económico (Giler et al., 2024).

Referente al estudio del **objetivo específico 1**, se expone con una correlación positiva y considerable de $Rho=0.730$ que existe relación entre la dimensión tecnología y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, lo cual fue validado mediante un valor de sigma <0.05 . Estos resultados evidencian que, la tecnología representa un medio fundamental para el crecimiento económico, dado que incide positivamente en la economía.

De manera similar, el estudio desarrollado por Rodríguez et al. (2022), estos han establecido que, la digitalización de los servicios financieros ha incidido positivamente en América Latina, además

indicaron que, existe una amplia necesidad de continuar y seguir planteando iniciativas que ayuden a combatir la brecha económicas y de género en América Latina, dado que, pese a la tendencia positiva aún existen desigualdades en la región. Los resultados de este enfoque concuerdan de cierta forma con los resultados adquiridos, dado que uno de los elementos se halla asociado con los del estudio. Por su parte, Pinto (2023), este ha revelado que, la digitalización de servicios financieros se asocia con la satisfacción del cliente, tras un valor de sigma <0.05 y una $Rho=0.249$.

Desde un punto de vista metodológico, la tecnología favorece e impulsa la innovación en el marco de los servicios financieros, dado que, garantiza la implementación y acceso a nuevos medios y/o herramientas, mediante las cuales las personas puedan acceder a un financiamiento o a diferentes servicios económicos.

En relación con el tema, Chaparro (2021), ha señalado que la tecnología representa el conjunto de dispositivos y conocimientos que se emplean para mejorar y/o crear algo y satisfacer las necesidades. Asimismo, Mejía et al. (2024), han indicado que, el acceso económico comprende la capacidad de obtener los bienes y/o servicios aptos para mejorar la calidad de vida de una persona. Además, la teoría de la Innovación Disruptiva fundamentada por Christensen señaló que, la digitalización contribuye al sistema financiero, dado que permite que este adopte mejores servicios innovadores, los cuales faciliten el acceso financiero digital (Araujo et al., 2024).

Respecto al estudio del **objetivo específico 2**, se expone que con una correlación positiva y considerable de $Rho=0.883$ que existe relación entre la dimensión cloud computing y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, lo cual fue validado mediante un valor de sigma <0.05 . Estos resultados evidencian que, el cloud computing es crucial para la economía, dado que favorece no sólo a la transformación digital, sino que también contribuye al crecimiento económico.

De forma equivalente, el estudio desarrollado por Zamora y Alfonso (2022), estos han revelado que, las estrategias de digitalización en servicios financieros han contribuido favorablemente a la inclusión financiera (IF) en zonas rurales, también señalaron que, el precario acceso a internet en zonas alejadas es uno de los problemas más notables, dado que imposibilita que las personas tengan mejores servicios y oportunidades en sectores digitales que el sector financiero entregue. Los resultados de este enfoque concuerdan de cierta forma con los resultados adquiridos, dado que uno de los elementos se halla asociado con los del estudio. De otro modo, Panduro (2024), este ha manifestado que, el acceso a créditos financieros puede favorecer de forma positiva a las familias campesinas y nativas del país.

Desde un punto de vista metodológico, el cloud computing ofrece una mejora en cuanto a la transformación digital, además contribuye a la innovación y en el caso de las empresas les permite

la creación de medios y/o servicios, los cuales ayudan a las entidades adaptarse a las necesidades de la población y brinden información más detallada en poblaciones vulnerables. Además, la teoría del sistema financiero fundamentado por Carballo Quirós ha sustentado que, este sistema es un medio que permite la realización de préstamos, depósitos y demás servicios, cuyo fin es contribuir con la estabilidad de desarrollo económico (Giler et al., 2024).

En relación con el tema, Corona (2024), ha revelado que, la cloud computing comprende una tecnología que permite el acceso a varias herramientas informáticas. Igualmente, Monjaras (2024), ha señalado que, el acceso económico viene a ser el proceso de acceder a un servicio financiero, a fin de poder cubrir sus necesidades básicas. Además, la teoría de la Innovación Disruptiva fundamentada por Christensen señaló que, la digitalización contribuye al sistema financiero, dado que permite que este adopte mejores servicios innovadores, los cuales faciliten el acceso financiero digital (Araujo et al., 2024).

Concerniente al estudio del **objetivo específico 3**, se expone que con una correlación positiva y considerable de $Rho=0.923$ existe relación entre la dimensión seguridad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, lo cual fue validado mediante un valor de $\sigma < 0.05$. Estos resultados evidencian que, esta seguridad es sumamente crucial, dado que no sólo permite proteger la información de los clientes, sino el dinero que estos depositan y/o conservan en sus servicios.

De manera semejante, el estudio efectuado por Pinto (2023), este ha establecido que, la digitalización de servicios financieros se asocia con la satisfacción de los clientes, tras un valor de $\sigma < 0.05$ y una $Rho=0.249$, también indicó que, respecto al nivel de la banca por internet, el 46.9% se mostró muy de acuerdo; respecto a la banca móvil, el 43.2% estuvo muy de acuerdo; mientras que, respecto a la satisfacción, el 50.5% se mostró muy de acuerdo, el 20.6% de acuerdo, el 16.9% indiferente y el 8.8% se mostró en desacuerdo. Los resultados de este enfoque concuerdan de cierta forma con los resultados adquiridos, dado que uno de los elementos se halla asociado con los del estudio. Por su parte, Zamora y Alfonso (2022), estos han expuesto que, las estrategias de digitalización en servicios financieros contribuyen a la inclusión financiera (IF) en zonas rurales.

Desde un punto de vista metodológico, la seguridad financiera favorece a que los clientes mantengan la confianza ante cada uno de sus servicios, además, previene que los clientes sufran algún tipo de delito financiero. Además, la seguridad financiera permite preservar la estabilidad financiera, garantizando así que sus clientes estén protegidos en cuanto a su información personal y dinero.

En relación con el tema, Valdivia y Vallejo (2024), han señalado que, la seguridad financiera representa la capacidad de adquirir las herramientas suficientes para cubrir los requerimientos

financieros y básicos. Asimismo, Mejía et al. (2024), ha señalado que el acceso económico es la forma que tiene un hogar para adquirir los recursos disponibles en cierto tiempo, mediante apoyo económico. Además, la teoría de la Innovación Disruptiva fundamentada por Christensen señaló que, la digitalización contribuye al sistema financiero, dado que permite que este adopte mejores servicios innovadores, los cuales faciliten el acceso financiero digital (Araujo et al., 2024).

Concerniente al estudio del **objetivo específico 4**, se expone con una correlación positiva y considerable de $Rho=0.671$ que existe relación entre la dimensión omnicanalidad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, lo cual fue validado mediante un valor de $\sigma < 0.05$. Estos resultados evidencian que, la omnicanalidad en los servicios financieros ayuda a fortalecer la confianza y lealtad en los clientes, además, ofrece un servicio o mejores medios para que los usuarios puedan tener mejor acceso.

De manera similar, el estudio desarrollado por Cortez y Garaycochea (2023), estos han evidenciado que, la digitalización de servicios financieros incide favorablemente en la satisfacción de clientes, tras una $Rho=0.687$ y un valor de $\sigma < 0.001$, además señalaron que, referente al nivel de la DSF, el 19.37% señaló que es baja, el 30.10% que es regular y el 50.52% indicó que es excelente; mientras que, referido al nivel de satisfacción, el 16.23% mencionó que es baja, el 49.74% que es regular y el 34.03% mencionó que es excelente. Los resultados de este enfoque concuerdan de cierta forma con los resultados adquiridos, dado que uno de los elementos se halla asociado con los del estudio. De otro modo, Vargas (2022), ha establecido que, el acceso a la inclusión financiera digital favorece a las poblaciones vulnerables.

Desde un punto de vista metodológico, la implementación y desarrollo de una estrategia omnicanal va a permitir a las entidades financieras proporcionar a los clientes una experiencia unificada, fortaleciendo en ellos su confianza. También permite que los clientes puedan acceder de forma fácil a la información que requieren respecto a sus servicios y/o bienes.

En relación con el tema, Vilcapaza y Gómez (2024), han expuesto que la omnicanalidad representa una estrategia empresarial enfocada en coordinar e integrar los canales de comunicación y venta, a fin de proporcionar una buena experiencia a los usuarios. Igualmente, Chaparro (2021), ha definido que, el acceso económico hace alusión de la facultad de la población para poder cubrir sus necesidades básicas mediante apoyos financieros. Además, la teoría del sistema financiero fundamentado por Carballo Quirós ha sustentado que, este sistema es un medio que permite la realización de préstamos, depósitos y demás servicios, cuyo fin es contribuir con la estabilidad de desarrollo económico (Giler et al., 2024).

V. Conclusiones

1. La digitalización de servicios financieros y el acceso económico confirmaron una relación de 0.862 entre estos, explicando que, los entornos virtuales permiten adaptar herramientas a las características específicas de cada grupo, se logra una conexión más directa y accesible con quienes enfrentan limitaciones económicas. Esto fomenta una distribución equitativa de recursos, rompiendo barreras que históricamente han obstaculizado su inclusión.
2. La tecnología y el acceso económico confirmaron una relación de 0.730 entre estos, explicando que, las innovaciones técnicas agilizan los procesos de interacción, se abren nuevas oportunidades para que más personas accedan a servicios que antes requerían desplazamientos o trámites complejos. Este avance disminuye costos asociados y aumenta el alcance en áreas remotas.
3. El cloud computing y el acceso económico confirmaron una relación de 0.883 entre estos, explicando que, los sistemas en red eliminan la dependencia de infraestructuras físicas tradicionales, se posibilita el acceso inmediato a soluciones en tiempo real. Esto asegura una distribución eficiente de beneficios económicos para sectores con restricciones de conectividad.
4. La seguridad y el acceso económico confirmaron una relación de 0.923 entre estos, explicando que, los protocolos avanzados protegen la integridad de las transacciones, se genera confianza en el uso de soluciones modernas. Este fortalecimiento en la protección de datos permite una mayor adopción por parte de comunidades que requieren garantías en el manejo de su información.
5. La omnicanalidad y el acceso económico confirmaron una relación de 0.671 entre estos, explicando que, los puntos de contacto se unifican para facilitar la interacción, las personas pueden elegir los medios más convenientes según sus recursos y habilidades. Esta flexibilidad reduce desigualdades y permite que más usuarios accedan de manera efectiva a opciones disponibles.

VI. Recomendaciones

1. Se sugiere a los gerentes de innovación financiera diseñar un modelo de implementación gradual de herramientas digitales que priorice la alfabetización financiera digital en las comunidades vulnerables de Ica. Este modelo debe considerar plataformas adaptadas al bajo acceso tecnológico, como aplicaciones de fácil uso y bajo consumo de datos. La propuesta busca fomentar el uso de servicios financieros digitales en un entorno seguro y accesible, reduciendo barreras de entrada y generando confianza en estas soluciones, con el objetivo de mejorar significativamente la inclusión económica en dichas poblaciones.
2. Es esencial recomendar a los gerentes de innovación financiera que prioricen la integración de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, en los procesos de análisis crediticio y bancarización. Estas herramientas deben configurarse para identificar patrones de riesgo en poblaciones con datos financieros limitados, permitiendo ofrecer servicios personalizados y flexibles. Este enfoque persigue aumentar la penetración de servicios financieros en sectores tradicionalmente excluidos, mejorando su acceso a recursos económicos y potenciando su desarrollo económico local.
3. Es recomendable que los especialistas en fintech desarrollen una arquitectura de nube híbrida que permita a las instituciones financieras locales almacenar y procesar datos de manera eficiente y segura. Este enfoque no solo optimiza costos operativos, sino que también facilita el acceso a servicios financieros en tiempo real para los usuarios finales. Al aprovechar las capacidades de la nube para integrar datos históricos y transacciones actuales, se puede impulsar una mejor conectividad y aumentar el alcance de los servicios en zonas de difícil acceso, promoviendo una inclusión económica más amplia.
4. Se aconseja a los especialistas en fintech implementar un sistema de ciberseguridad basado en análisis predictivo que detecte vulnerabilidades en tiempo real y ofrezca respuestas automatizadas a posibles ataques. Esta estrategia debe ir acompañada de programas educativos que informen a los usuarios sobre prácticas seguras al utilizar plataformas digitales. De este modo, se busca proteger tanto a las instituciones como a los usuarios finales, fomentando la confianza en los servicios financieros digitales, elemento crucial para incrementar el acceso económico en poblaciones vulnerables.
5. Es conveniente proponer a los coordinadores de proyectos sociales el desarrollo de una estrategia de puntos de contacto móviles y físicos que permitan a los usuarios acceder a servicios financieros desde diversos canales. Este enfoque debe considerar desde redes de agentes bancarios comunitarios hasta aplicaciones móviles con interfaces adaptadas. De este modo, se asegura que los usuarios puedan interactuar con los servicios financieros de manera flexible y constante,

contribuyendo a la reducción de las barreras de acceso y a una integración económica más inclusiva.

VII. Referencias bibliográficas

- Araujo, J., Alvarado, K., Yela, R., Choez, F. (2024). Impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano: Transformaciones, desafíos y oportunidades para el futuro financiero. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5), 1-18. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9719824.pdf>
- Banchón, E. (2022). *Acceso a microcréditos y desarrollo económico de las MIPYMES en las zonas urbano-marginales de Guayaquil* [Informe de pregrado]. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. <http://204.199.82.243:8080/bitstream/handle/123456789/1681/Acceso%20a%20microcr%C3%A9ditos%20y%20desarrollo%20econ%C3%B3mico%20de%20las%20MIPYMES%20en%20las%20zonas%20urbano-marginales%20de%20Guayaquil..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banchón, E. (2022). *Acceso a microcréditos y desarrollo económico de las MIPYMES en las zonas urbano-marginales de Guayaquil* [informe de posgrado]. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. <http://204.199.82.243:8080/bitstream/handle/123456789/1681/Acceso%20a%20microcréditos%20y%20desarrollo%20económico%20de%20las%20MIPYMES%20en%20las%20zonas%20urbano-marginales%20de%20Guayaquil..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chaparro, C. (2021). *Estrategias de digitalización en productos financieros guiados a la inclusión financiera en zonas rurales* [Informe de pregrado]. Universidad Ean. <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/b05358cb-72a1-4d0e-8672-94ccd7cbcf8e/content>
- Corona, K. (2024). *Alfabetización financiera: factor determinante para lograr la inclusión financiera en las zonas rurales de México* [Informe técnico]. Comisión Nacional Bancaria y Valores. [https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Compendio Ensayos PEIF 2a edicion .pdf#page=34](https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Compendio%20Ensayos%20PEIF%202a%20edici%C3%B3n.pdf#page=34)
- Correo (2024). *Ica: pobreza aumentó 1.8% en el 2023 y alcanzó al 6,9%% de la población*. Diario Correo. https://diariocorreo.pe/edicion/ica/ica-pobreza-aumento-18-en-el-2023-y-alcanzo-al-69-de-la-poblacion-noticia/?utm_source=chatgpt.com
- Cortez, F. y Garaycochea, F. (2023). *La digitalización en los servicios financieros y su incidencia en la satisfacción de los clientes de entidades bancarias, en el distrito de Huaral en el año 2023* [Informe de pregrado]. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/38389/Cortez%20Maldonado%20et%20al%202023.pdf>

[C%20Fernando%20-%20Garaycochea%20Bueno%2C%20Francesco%20Jesus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- De La Cruz, K. (2023). *Digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125030/De%20la%20Cruz_CKW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estrada, P. (2024). Transformando la realidad rural: un análisis de la inclusión financiera en México. *Comisión Nacional Bancaria y de Valores*, 1(1), 34-40. [https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Compendio Ensayos PEIF 2a edicion .pdf#page=34](https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Compendio%20Ensayos%20PEIF%202a%20edici%C3%B3n.pdf#page=34)
- Giler, J., Alvarado, K., Yela, R., Choez, F. (2024). Impacto de la digitalización en el sector bancario ecuatoriano: Transformaciones, desafíos y oportunidades para el futuro financiero. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5), 1-18. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9719824.pdf>
- Hernández, A. y Rodríguez, A. (2021). *Estrategias de digitalización en productos financieros guiados a la inclusión financiera en zonas rurales* [Informe de pregrado]. Universidad Ean. <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/b05358cb-72a1-4d0e-8672-94ccd7cbcf8e/content>
- Mejía, F., Sánchez, I., Rosas, M., Rojas, M. y Díaz, J. (2024). Capacitación Financiera Inclusiva con Perspectiva de Género para Grupos Vulnerables en Zongolica, Veracruz, México. *European Scientific Journal*, ESJ, 20 (4), 1-36. https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Mejia-Ochoa/publication/378593538_Capacitacion_Financiera_Inclusiva_con_Perspectiva_de_Genero_para_Grupos_Vulnerables_en_Zongolica/links/65e10fc9adc608480af21096/Capacitacion-Financiera-Inclusiva-con-Perspectiva-de-Genero-para-Grupos-Vulnerables-en-Zongolica.pdf
- Monjaras, M. (2024). *Factores determinantes de la inclusión financiera en la región Huánuco 2022* [Informe de pregrado]. Universidad Nacional Agraria de la Selva. <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/eb0ddd88-ceba-42b9-990b-b87be9af5d13/content>
- Panduro, F. (2024). El acceso a créditos por parte de familias de comunidades campesinas y nativas en el Perú. *Giuristi: Revista De Derecho Corporativo*, 5(9), 55–72. <https://revistas.esan.edu.pe/index.php/giuristi/article/view/742>

- Pinto, Y. (2023). *La digitalización de servicios financieros y su relación con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la ciudad de Tacna, año 2022* [Informe de pregrado]. Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2792/Pinto-Oviedo-Yajahira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Page Publishing INC. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SmdxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT45&dq=metodología&ots=O04AzCHdh4&sig=gOIJ1-MpnDBNLtoRpa1-bDG86Xk#v=onepage&q=metodología&f=false>
- Rodríguez, L. (2022). *Impacto de la digitalización de los servicios financieros en América latina* [Informe de pregrado]. Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/56976>
- Valdivia, Y. y Vallejo, Y. (2024). *Inclusión financiera y pobreza monetaria en los departamentos del Perú, 2015 – 2021* [Informe de pregrado]. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/318ea95b-0df3-4e19-ab88-d4cd9b801828/content>
- Vargas, J. (2022). *Brechas de la inclusión financiera digital en Perú, en un contexto de crisis económica y sanitaria por el COVID-19, usando el análisis de componentes Principales* [Informe técnico]. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/brecha.pdf>
- Vilcapaza, A. y Gómez, Y. (2024). *Inclusión financiera y pobreza monetaria en los departamentos del Perú, 2015 – 2021* [Informe de pregrado]. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/318ea95b-0df3-4e19-ab88-d4cd9b801828/content>
- Zamora, A. y Alfonso, A. (2022). *Estrategias de digitalización en productos financieros guiados a la inclusión financiera en zonas rurales* [Informe de pregrado]. Universidad Ean. <https://repositorio.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/b05358cb-72a1-4d0e-8672-94ccd7cbcf8e/content>

VIII. Anexos

Anexo 1 Instrumento de recolección de datos



“Digitalización de servicios financieros y acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025”

Instrucciones: La finalidad del presente estudio es Determinar la relación entre la digitalización de servicios financieros y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025

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

DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Tecnología						
1	¿Qué tan de acuerdo estás con que las aplicaciones bancarias son esenciales para gestionar pagos diarios?					
2	¿En qué grado concuerdas con que el acceso limitado a dispositivos móviles dificulta las transacciones económicas digitales?					
3	¿Hasta qué punto avalas que los servicios financieros en línea aumentan la comodidad para ahorrar?					
4	¿En qué proporción compartes la idea de que una conexión a internet inestable afecta la inclusión financiera?					
5	¿Qué tanto apruebas la idea de que las plataformas digitales facilitan la adquisición de microcréditos?					
Cloud computing						
6	¿Qué tan conforme estás con que el almacenamiento en nube mejora la gestión financiera personal?					
7	¿En qué medida aceptas que los datos procesados en la nube aumentan la eficiencia de los servicios financieros?					

8	¿Qué tanto concordarías con que el uso de la nube reduce la dependencia de infraestructura física?
9	¿En qué grado consideras que el análisis de datos en la nube favorece decisiones financieras más informadas?
10	¿Hasta qué nivel coincides con que las plataformas en la nube facilitan el acceso a herramientas de ahorro digital?
Seguridad	
11	¿En qué medida estás de acuerdo con que los servicios digitales garantizan la privacidad de la información económica?
12	¿Cómo valorarías tu acuerdo con que las medidas de seguridad fomentan confianza en los pagos digitales?
13	¿Qué tanto apruebas la idea de que las plataformas financieras protegen los datos sensibles de los usuarios?
14	¿En qué grado concuerdas con que la encriptación mejora la seguridad en las transacciones digitales?
15	¿Hasta qué nivel coincides con que las alertas de seguridad fortalecen la confianza en el manejo financiero?
Omnicanalidad	
16	¿Qué tan conforme estás con que el acceso por múltiples canales facilita el manejo financiero cotidiano?
17	¿Qué tanto concordarías con que una experiencia uniforme en diferentes canales mejora el servicio financiero?
18	¿Cómo evalúas tu conformidad con que la integración de canales digitales agiliza las transacciones financieras?
19	¿En qué proporción admites que una atención eficiente en todos los canales incrementa la satisfacción financiera?
20	¿Hasta qué punto avalas que una comunicación sincronizada entre canales facilita el acceso a créditos?

ACCESO ECONÓMICO

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Préstamos						
1	¿Qué nivel de conformidad tienes con que las plataformas digitales simplifican la solicitud de préstamos pequeños?					
2	¿En qué medida aceptas que las tasas de interés digitales benefician a los usuarios de bajos recursos?					
3	¿Qué tan de acuerdo estás con que los microcréditos digitales son más accesibles que los tradicionales?					
4	¿En qué grado consideras que las tasas de interés adaptadas favorecen la economía familiar?					
5	¿Qué tanto apruebas la idea de que los préstamos en línea contribuyen a superar emergencias económicas?					
Ahorro						
6	¿Cómo evalúas tu conformidad con que las cuentas digitales ofrecen más opciones para ahorrar?					
7	¿Qué tan conforme estás con que los intereses generados en ahorros digitales sean adecuados para los usuarios?					
8	¿Hasta qué nivel coincides con que las plataformas digitales incentivan el ahorro frecuente?					

9	¿En qué proporción compartes la idea de que los ahorros digitales son más rentables que los tradicionales?
10	¿Qué tanto concordarías con que la facilidad de depósito fomenta el ahorro en comunidades vulnerables?
Rendimiento	
11	¿Qué nivel de conformidad tienes con que las plataformas digitales aumentan los beneficios individuales de ahorro?
12	¿Qué tan de acuerdo estás con que los servicios financieros digitales contribuyen a mejorar los ingresos personales?
13	¿Hasta qué nivel coincides con que las plataformas digitales permiten administrar mejor los recursos personales?
14	¿En qué grado consideras que las herramientas financieras digitales ayudan a diversificar las fuentes de ingreso?
15	¿Qué tanto apruebas la idea de que las plataformas digitales optimizan el uso de los recursos económicos?
Rentabilidad	
16	¿En qué medida aceptas que las herramientas digitales incrementan los márgenes de ganancia para pequeños negocios?
17	¿Hasta qué punto avalas que los servicios financieros en línea reducen costos operativos de ahorro?
18	¿Qué tanto concordarías con que los servicios digitales mejoran la rentabilidad en actividades económicas informales?
19	¿En qué proporción admites que el análisis de costos digitales ayuda a tomar mejores decisiones financieras?
20	¿Qué tan conforme estás con que los ingresos obtenidos con herramientas digitales sean más sostenibles?

Gracias por su colaboración

Anexo 2 Consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, Con Dirección
en _____, con DNI _____

autorizo y acepto participar en el proyecto titulado:

Digitalización de servicios financieros y acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025.

Estoy enterado y acepto que los resultados sean utilizados para fines científicos.

ATENTAMENTE

.....

FIRMA

Anexo 3 Declaración jurada de trabajo inédito

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE PLAN DE TESIS

Yo, **COLOCAR NOMBRE** identificada con DNI N° **COLOCAR DNI**, me dirijo a Ud. para efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la **UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA**, facultad de **XXXXXX**, Escuela Profesional de **XXXXXX**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verás y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la **UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA**.

Ica, Enero del 2025

Bach. **COLOCAR NOMBRE**

Anexo 4 Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación entre la digitalización de servicios financieros y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025?	Determinar la relación entre la digitalización de servicios financieros y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025	Existe relación significativa entre la digitalización de servicios financieros y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025	Digitalización de servicios financieros	Tipo básica Enfoque de investigación Cuantitativo Nivel de investigación: Nivel relacional Diseño de la investigación: Diseño no experimental Población y muestra Población: 50 000 pobladores en situación de pobreza extrema Muestra: 382 pobladores en situación de pobreza extrema Tipo de muestra Probabilístico Muestreo Aleatorio simple Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumento Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la dimensión tecnología y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión cloud computing y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión omnicanalidad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025? 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer la relación entre la dimensión tecnología y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025 Establecer la relación entre la dimensión cloud computing y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025 Establecer la relación entre la dimensión seguridad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025 Establecer la relación entre la dimensión omnicanalidad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025 	<ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la dimensión tecnología y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025 Existe relación significativa entre la dimensión cloud computing y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025 Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025 Existe relación significativa entre la dimensión omnicanalidad y el acceso económico en poblaciones vulnerables, Ica, 2025 	Tecnología Cloud computing Seguridad Omnicanalidad Variable 2 Acceso económico Dimensiones Préstamos Ahorro Rendimiento Rentabilidad	

Anexo 5 Cuadro de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Variable 1 Digitalización de servicios financieros	Se refiere al proceso de incorporación de tecnologías digitales para poder ofrecer productos y servicios bancarios, en facilidad de acceso, eficiencia y seguridad en cuanto a las transacciones (De La Cruz, 2023).	La población vulnerable tomada en consideración conllevó a establecer mediante el uso del cuestionario, la exposición de la problemática que estos perciben en cuanto a la digitalización de los servicios financieros.	Tecnología	Uso tecnológico financiero Disponibilidad de tecnología	Ordinal	Cuestionario
			Cloud computing	Almacenamiento en nube Procesamiento de datos		
			Seguridad	Protección de datos Confianza en transacciones		
			Omnicanalidad	Integración de canales Experiencia del cliente		
Variable 2 Acceso económico	Hace alusión de la capacidad de la población vulnerable para poder cubrir sus necesidades básicas y acceder hacia los servicios esenciales, considerando factores como ingresos, costos o apoyos financieros (Banchón, 2022).	El instrumento empleado fue el cuestionario, siendo establecido el acceso que los participantes cuentan en cuanto a préstamos, generación de ahorro, rendimiento de su economía y rentabilidad.	Préstamos	Accesibilidad de créditos Tasa de interés	Ordinal	Cuestionario
			Ahorro	Opciones de depósito Tasa de rentabilidad		
			Rendimiento	Utilidad por cliente Incremento de ingresos		
			Rentabilidad	Margen de ganancia Análisis de costos		

Anexo 8 Ficha técnica de instrumento

Variable: Digitalización de servicios financieros

Universidad: Universidad César Vallejo

Autor: De La Cruz Cortegana, Kevin Wili

Año: 2023

Lugar: Perú

Título: Digitalización bancaria en los costos operativos de una institución financiera de Trujillo, 2022

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que se alcanzó una valoración mayor a 0.70

Profesionales validadores: Mg. CPC. Huamán Almonacid, Genrry Smith / Dr. Soto Abanto, Segundo Eloy

Link:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125030/De%20la%20Cruz_CKW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Variable: Acceso económico

Universidad: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Autor: Lcdo. Edison Joel Banchón Chamaidán

Año: 2022

Lugar: Ecuador

Título: Acceso a microcréditos y desarrollo económico de las MIPYMES en las zonas urbano-marginales de Guayaquil

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que se alcanzó una valoración mayor a 0.70

Profesionales validadores: CPA Pedro Huacón Cruz

Link:

<http://204.199.82.243:8080/bitstream/handle/123456789/1681/Acceso%20a%20microcréditos%20y%20desarrollo%20económico%20de%20las%20MIPYMES%20en%20las%20zonas%20urbano-marginales%20de%20Guayaquil..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 9 Baremos

Tabla 8

Baremos

	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Variable 1	20 – 46	47 – 72	73 - 100
Variable 2	20 – 46	47 – 72	73 - 100
Dimensiones	5 - 11	12 – 17	18 - 25

Anexo 10 Cálculo del tamaño muestral

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N=población total = 50 000

Z α =Nivel de confianza del 95%= 1.96

p=proporción esperada= 50%= 0.5

q=1-p = 1 - 0.5 = 0.5

d = margen de error o de precisión=5%=0.05

n = muestra = 382