

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL USO DE PAGOS MÓVILES EN
EL DISTRITO DE LINCE.**

TESIS
PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
ECONOMISTA

Presentado por:

LEIDY LAURA CÁCERES MENDOZA

Tingo María – Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
Tingo María
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional de Economía



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°021-2022-FCEA-EPE-UNAS

En la plataforma virtual Teams de la Escuela Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva a los nueve días del mes de setiembre del 2022, siendo las 4:40 p.m. reunidos en la sala virtual, se instaló el jurado calificador designado mediante Resolución 017/2022-D-FCEA de fecha 10 de enero de 2022; a fin de dar inicio a la exposición de la tesis aprobado mediante Resolución N°093/2022-D-FCEA, para optar al título profesional de economista, titulada:

**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL USO DE PAGOS MÓVILES EN
EL DISTRITO DE LINCE**

A cargo de la bachiller en ciencias económicas **Leidy Laura CÁCERES MENDOZA**

Luego de la exposición y absuelto las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, siendo el resultado la nota siguiente:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

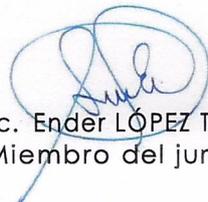
CALIFICATIVO : BUENO

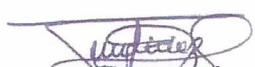
A continuación, siendo a horas 5:50 p.m., el presidente del jurado dio por levantado el acto, dejando constancia de lo actuado con las firmas de los miembros del jurado y asesor.

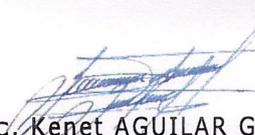
Tingo María, 9 de setiembre del 2022.


Dr. Jimmy BAZÁN RIVERA
Presidente del jurado




M.Sc. Ender LÓPEZ TEJADA
Miembro del jurado


M.Sc. José N. SUÁREZ GONZÁLES
Miembro del jurado


M.Sc. Kenet AGUILAR GUIZADO
Asesor



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
(RIDUNAS)

Correo: repositorio@unas.edu.pe



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 024 - 2023 - CS-RIDUNAS

El Coordinador de la Oficina de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El trabajo de investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Facultad:

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de investigación	
-------	---	--------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
FACTORES QUE INFLUYEN EN EL USO DE PAGOS MÓVILES EN EL DISTRITO DE LINCE	LEIDY LAURA CÁCERES MENDOZA	24% Veinticuatro

Tingo María, 08 de febrero de 2023


Mg. Ing. García Villegas, Christian
Coordinador del Repositorio Institucional
Digital (RIDUNAS)



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO UNIVERSITARIO,
INVESTIGACIÓN DOCENTE Y TESISISTA

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de La Selva
Facultad	: Ciencias Económicas Y Administrativas
Título de Tesis	: Factores que influyen en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince.
Autor	: Leidy Laura Cáceres Mendoza
Asesor de Tesis	: Kenet Aguilar Guizado. 
Escuela Profesional	: Escuela Profesional de Economía
Programa de Investigación	: Economía aplicada
Línea (s) de Investigación	: Crecimiento y desarrollo socioeconómico
Eje Temático de Investigación	: Uso de pagos móviles
Lugar de Ejecución	: Distrito de Lince, provincia de Lima
Duración	: Fecha de Inicio : 01-03-2021
	: Término : 30-04-2022
Financiamiento	: Propio 3500.00

DEDICATORIA

A mis padres quienes con amor, esfuerzo y enseñanza han sembrado las virtudes que se necesitan para vivir con gracia y respeto.

A mi esposo que con su apoyo constante es mi amigo, compañero y fuente de sosiego.

A mis hermosos hijos quienes me impulsan a seguir adelante y me enseñan a ser mejor persona cada día.

Y a mi hermano por estar siempre presente.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme todos los días.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, y su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

ÍNDICE

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	0
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Contexto	1
1.1.2 El problema de investigación	4
1.1.2.1 Problema Central	4
1.1.2.2 Descripción	4
1.1.2.3 Explicación	6
1.1.3 Interrogantes	7
1.2 Justificación	8
1.3 Objetivos	8
1.3.1 General	8
1.3.2 Específicos.....	8
1.4 Hipótesis y Modelo.....	9
1.4.1 Formulación.....	9
1.4.2 Variables e Indicadores	9
1.4.3 Modelo.....	10
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	12
2.1 Población y Muestra	12
2.1.1 Población	12
2.1.2 Muestra	12
2.2 Tipo de investigación.....	13
2.3 Nivel de investigación	13
2.4 Unidad de análisis.....	14
2.5 Métodos	14
2.6 Técnicas	14
2.6.1 Revisión bibliográfica	14
2.6.2 Encuesta.....	14
2.6.3 Estadísticas y econométricas	14
CAPÍTULO III REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	15
3.1 Teorías	15

3.1.1	Medios de pago.....	15
3.1.2	Características sociodemográficas.....	31
3.1.3	Aversión al riesgo.....	34
3.2	Conceptos.....	36
3.3	Antecedentes.....	37
CAPÍTULO IV RESULTADOS		40
4.1	Resultados descriptivos.....	40
4.1.1	Características de la aversión al riesgo	40
4.1.2	Características sociodemográficas	47
4.1.3	Características del uso de pagos móviles	52
4.2	Contrastación de hipótesis	67
4.2.1	Estimación del modelo econométrico	68
4.2.2	Elección del modelo.....	68
4.2.3	Análisis de indicadores estadísticos del modelo	70
CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS		76
5.1.	Análisis de los efectos marginales	76
5.2.	Relación entre variables.....	79
5.3.	Discusión con trabajos anteriores.	79
CONCLUSIONES		81
RECOMENDACIONES.....		83
BIBLIOGRAFÍA		84
ANEXOS		88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diferencia de pagos electrónicos, banca móvil, agente corresponsal y dinero electrónico.....	30
Tabla 2 Percepción de probabilidad de pérdida en negocios con ingresos variables	41
Tabla 3 Percepción de los cambios en la economía como oportunidad	42
Tabla 4 Brindar información personal para instalar aplicativos móviles	43
Tabla 5 Vulnerabilidad a sufrir robos o estafas al utilizar medios digitales para pagos.....	44
Tabla 6 Uso de la tecnología en el comercio y transacciones bancarias	46
Tabla 7 Distribución de los ciudadanos según su edad	47
Tabla 8 Distribución de ciudadanos según su nivel de educación.....	48
Tabla 9 Ciudadano según ingreso mensual.....	49
Tabla 10 Ciudadano según su sexo.....	50
Tabla 11 Ciudadano según lugar de procedencia	51
Tabla 12 Uso del teléfono durante del día	52
Tabla 13 Cambio de dispositivo móvil.....	54
Tabla 14 Tipo de dispositivo actual.....	54
Tabla 15 Tipo de conectividad que utiliza en su teléfono	56
Tabla 16 Calificación del internet en su dispositivo móvil	57
Tabla 17 Tipo de suscripción de su dispositivo móvil.....	57
Tabla 18 Calificación de la suscripción de dispositivo móvil	58
Tabla 19 Calificación de la tarifa por la suscripción de su servicio móvil.....	59
Tabla 20 Operador móvil al que pertenece su dispositivo.....	60
Tabla 21 Servicio de su operador móvil	61
Tabla 22 Pagos utilizando aplicativos móviles.....	62
Tabla 23 Aplicativo móvil utilizado	63
Tabla 24 Calificación del servicio de pago móvil	65
Tabla 25 Interacción sencilla con los aplicativos móviles.....	66
Tabla 26 Razón por la que no usa los aplicativos de pagos móviles.....	67
Tabla 27 Resumen de los modelos binarios: Probit y Logit y Valor Extremo	68
Tabla 28 Representación del modelo elegido: Probit	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pasos para usar el dinero electrónico Fuente: BBVA (2021).....	20
Figura 2 Funcionamiento de dinero electrónico	22
Figura 3 Percepción de probabilidad de pérdida en negocios con ingresos variables	41
Figura 4 Percepción de los cambios en la economía como oportunidad	42
Figura 5 Brindar información personal para instalar aplicativos móviles	43
Figura 6 Vulnerabilidad a sufrir robos o estafas al utilizar medios digitales para pagos	45
Figura 7 Uso de la tecnología en el comercio y transacciones bancarias	46
Figura 8 Distribución de los ciudadanos según su edad	48
Figura 9 Distribución de ciudadanos según su nivel de educación	49
Figura 10 Ciudadano según ingreso mensual	50
Figura 11 Ciudadano según su sexo	51
Figura 12 Ciudadano según lugar de procedencia	52
Figura 13 Uso del teléfono durante el día.....	53
Figura 14 Cambio de dispositivo móvil.....	54
Figura 15 Tipo de dispositivo actual.....	55
Figura 16 Tipo de conectividad que utiliza en su teléfono	56
Figura 17 Calificación del internet en su dispositivo móvil	57
Figura 18 Tipo de suscripción de su dispositivo móvil	58
Figura 19 Calificación de la suscripción de dispositivo móvil.....	59
Figura 20 Calificación de la tarifa por la suscripción de su servicio móvil.....	60
Figura 21 Operador móvil al que pertenece su dispositivo	61
Figura 22 Servicio de su operador móvil.....	62
Figura 23 Pagos utilizando aplicativos móviles	63
Figura 24 Aplicativo móvil utilizado.....	64
Figura 25 Calificación del servicio de pago móvil.....	65
Figura 26 Interacción sencilla con los aplicativos móviles	66
Figura 27 Razón por la que no usa los aplicativos de pagos móviles.....	67
Figura 28 Delimitación de las regiones de aceptación y de rechazo de la hipótesis nula ...	72
Figura 29 Distribución normal estándar que delimita la región de aceptación de la hipótesis nula.....	74

RESUMEN

Esta investigación fue realizada con el propósito de determinar si las características sociodemográficas y la aversión al riesgo inciden significativamente en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince - Lima. Asimismo, se consideró a 172 ciudadanos que tienen la edad mayor o igual a 20 y menor o igual a 59 años, quienes estuvieron sujetos a la aplicación de la encuesta. Los principales resultados que se obtuvieron son: Se determinó que las características sociodemográficas y la aversión al riesgo si inciden significativamente en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince - Lima., conclusión que se respalda en el valor probabilístico estimado en el modelo econométrico que es menor a 5%. Se determinó que el efecto probabilístico, es del 22% respecto a la aversión al riesgo en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima; lo que significa que si el usuario es más averso al riesgo, tendrá una probabilidad del 22% menos en usar medios digitales para realizar sus pagos, frente a aquellos usuarios que demuestren un menor grado de aversión al riesgo. Respecto al grado de incidencia de las características sociodemográficas en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince - Lima. En el análisis de efectos marginales, se obtuvo los siguientes valores: Nivel educativo: 70%, edad = 13% y nivel de ingreso = 41%.

Palabras claves: Pago electrónico, Aversión al riesgo, características sociodemográficas y uso de Apps.

ABSTRACT

This research was done with the purpose of determining whether or not the sociodemographic characteristics and the risk aversion significantly influence the use of mobile payments in the Lince district of Lima, [Peru]. At the same time, 172 citizens were considered who were at least twenty years old and not more than fifty nine years old, to whom the survey was given. The principal result that was obtained was: it was determined that the sociodemographic characteristics and the risk aversion significantly influence the use of mobile payments in the Lince district of Lima; a conclusion which was backed by the estimated probabilistic value for the econometric model, which was less than 5%. It was determined that the probabilistic effect was 22%, with respect to the risk aversion for the use of mobile payments in the Lince district of Lima; which means that if the user was more averse to risk, they would be 22% less likely to use digital mediums in order to make their payments, in comparison to those users who demonstrate a lower degree of risk aversion. With respect to the degree of influence of the sociodemographic characteristics on the use of mobile payments in the Lince district of Lima, in the analysis of the marginal effects, the following values were obtained: 70% education level, 13% age, and 41% income level.

Keywords: electronic payment, risk aversion, sociodemographic characteristics, use of apps

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contexto

La forma de pago tradicional del sistema financiero es el efectivo, no obstante, el mercado financiero está experimentado en los últimos años un auge en el manejo de pago digital, como dinero electrónico, tarjetas de crédito y débito. También hay pagos móviles y monederos electrónicos, pasarelas de pago y agregadores, medios de pago como realizar compras de criptomonedas. Además, las billeteras digitales son la tendencia más significativa en la actualidad. La pandemia aligeró el uso de medios de pago digitales, así como el uso de facilitadores de medios de pago en todo el mundo. Se requieren soluciones rápidas y a gran escala para impedir el contagio y facilitar la transacción de forma remota.

Lo atrayente de este auge es que, con la dinámica por la que atraviesa el sistema financiero, estos medios de pago no solo son proporcionados por bancos, sociedades financieras o cajas de ahorros, además por sociedades no financieras como retails y entidades autorizadas a la emisión de dinero electrónico. Algunas Fintech ya están asociadas a métodos de pago. Se calcula que el 20% de todas las Fintech ofrecen estas formas de pagar. (Gestión, 2020)

Una tendencia (y oportunidad) muy significativa en el mercado es la Unión de Fintech y firmas financieras en los medios de pagos, principalmente las micro financieras. Hoy en día, las Fintech no tienen autorización para operar métodos de pago digital, pero requieren acceso a estas para facilitar las

transacciones a sus consumidores. Entonces buscan entidades con licencias. Las Fintech buscan una institución financiera para aplicar estos servicios que requieren permiso explícito en nuestra legislación. Por su parte, las micro financieras buscan la parte TECH de las Fintech, es decir, un recurso tecnológico que pueda sumar beneficios a sus consumidores y les apruebe utilizar su tecnología sin necesidad de grandes inversiones. Pueden usar tecnología Fintech para identidad y autenticación digital, como reconocimiento huellas dactilares, facial, entre otras. Estas uniones deben ser promovidas. No obstante, es relevante conocer y saber gestionar los riesgos que esto supone en temas de protección de datos y de ciberseguridad. El pago digital es una herramienta fundamental para las transacciones digitales en un mundo digitalizado. Consumidores y empresas tienen que apostar por ellos. Ayudando a que más peruanos se beneficien del sistema financiero. (Gestión, 2020)

Según un informe de la BBVA (2021) menciona que el medio de pago (no efectivo) han crecido significativamente en los últimos cinco años, gracias en primer lugar a la banca digital o virtual. Este crecimiento no solo se está dando en la población, también impacto al mundo empresarial, especialmente a las pymes. Además, confirma que este medio de pago da mayores facilidades y ayuda en el desarrollo de las pymes y emprendimientos en todas las regiones. Asimismo, entre los conocidos POS portátiles o billetera digital, los “enlaces” de pago son uno de los que más crece. Como resultado, entre abril de 2020 y marzo de 2021, más de 682.000 emprendedores en Latinoamérica utilizaron los “enlaces”, en comparación con los 306.000 emprendedores que usaban “enlaces” antes de la pandemia. En Perú se ha duplicado la cantidad de pymes que lo integran a más de 2.000. Asimismo, la cantidad de mujeres que lo

utilizan aumentó en 14 puntos porcentuales hasta el 34 por ciento del total de usuarias en el último año. Desde julio de 2021, el BBVA ha brindado la posibilidad de que las pymes puedan ofrecer sus compras hasta en 12 cuotas sin interés, logrando potenciar el comercio de los emprendimientos.

El Banco Central de Reserva del Perú (2021), menciona que la cantidad promedio mensual de operaciones realizados a través de pago virtual en el sistema financiero del Perú aumentó de 13 575 en el 2017 a 73 801 en el 2021, representando un aumento que supera el 400%, es decir, de un monto promedio mensual de S/56 723 millones, aumentó a S/154 672 millones.

El nivel de educación, edad y situación laboral de las personas afectan la posibilidad de hacer pagos en plataformas virtuales. Inclusive, es más probable que las personas de 25 a 40 años utilicen pagos digitales para realizar compras que los adultos más jóvenes (18-24) o los mayores de 56 años. Otro aspecto importante que expresaron fue que el lugar donde residen influye en la posibilidad de usar pago digital. Según estudios, la razón de usar pagos digitales está directamente relacionado con la baja infraestructura en algunas partes del país. (Arauzo y Vega, 2016)

La pandemia aceleró la digitalización, consolidando la utilización de método de pago sin tener contacto, logrando impulsar el país en una comunidad sin efectivo. En los países analizados, más del 50 por ciento de los adultos con cuentas bancarias han renunciado o reducido a pagos en efectivo. Concretamente, en Perú, la cifra llega al 61%.

Entonces, la forma de pago más importante es la tarjeta. No obstante, el pago móvil, el manejo de billeteras digitales y pagar desde cuentas han aumentado de forma considerable. (BBVA, 2021)

1.1.2 El problema de investigación

1.1.2.1 Problema Central

Al plantear el problema central de la presente investigación, desde la perspectiva de una pregunta, se define de la siguiente manera:

¿Las características sociodemográficas y la aversión al riesgo inciden significativamente en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince - Lima?

1.1.2.2 Descripción

En los últimos años el uso de los pagos móviles como medio de transacción se ha incrementado en gran medida, no solo en los comercios formales tales como bodegas pequeñas, tiendas de ropa u otros centros que brindan algún servicio, sino también en los comercios informales (ventas por internet, ventas de alimentos con delivery, etc.); estos hechos pueden ser apreciados en el día a día de las personas, debido a que la mayor parte de las personas conoce o maneja los medios de pagos digitales para concretizar su demanda de bienes o servicio.

El uso de pagos móviles es conocido también como pagos electrónicos o digitales, que existieron desde antes en la banca tradicional a través del uso de las tarjetas de crédito o de débito, siendo usado por pocas personas en las transacciones cotidianas; por lo general lo hacían a través de un ordenador portátil o computadora. Al respecto también se

puede afirmar que su uso era restringido o con dificultades para el comercio internacional, ya sea para que importar o exportar al exterior. Aproximadamente hace 15 años atrás, no se tenía el uso intensivo ni de las tarjetas de crédito, lo cual evidencia que antes las personas no estaban familiarizadas con el uso del dinero electrónico.

En los últimos 2 años, el uso de los medios de pagos móviles a través de los celulares se ha incrementado considerablemente en comparación con años anteriores, utilizar la telefonía móvil para realizar transferencias económicas se convirtió en el principal medio de acceso al pago digital, no solo en el país, sino también a nivel mundial. En el escenario social vivido en el año 2020, el uso de los medios de pagos digitales fue más que necesaria, debido a las restricciones impuestas por el gobierno central, tales como el libre tránsito y el cierre de los establecimientos comerciales, con excepción de las actividades primordiales en la economía; en ese escenario el uso de las apps dentro de un celular pasó a ser una necesidad no solo para los negocios, sino también para las personas naturales, con lo cual se incrementó el uso y acceso a los servicios financieros que brindan las entidades bancarias o financieras. Actualmente se ha proliferado el uso de aplicativos para realizar pagos por servicios o compras a través del internet, con la cual se usa el pago móvil.

1.1.2.3 Explicación

A pesar de tener medios de pagos móviles a disposición, el efectivo aún se sigue utilizando en las transacciones comerciales en la mayor parte de los ciudadanos, esto a pesar de haber tenido algún tipo de inconveniente generándose una pérdida, tales como robos, billetes falsos, etc. Por lo cual se puede afirmar que existen personas que aún no aceptan y no estarían dispuestos a aceptar los medios de pagos móviles.

No obstante, existen factores que explican por qué algunas personas se adaptaron al uso de los medios de pagos móviles y otros aún no, siendo una de ellas la falta de seguridad y confianza en el sistema digital o electrónico, el cual restringe su alto uso. En la presente investigación se concibe como la aversión al riesgo, es decir el temor al uso de este tipo de servicio, estando relacionado al desconocimiento de la normatividad que regula su uso y a la inseguridad generada por la complejidad para utilizarlo desde su celular u otro medio digital.

Otro de los factores explicativos del uso de los pagos móviles está ligado al planteamiento de Chaman (2020) quien precisa que las características sociodemográficas de las personas, también inciden en la decisión de utilizar o no este servicio financiero; la educación digital (algunos no se auto perciben lo suficientemente capacitado, mientras que otros tienen mayor experiencia en el uso del internet), la edad, los niveles de ingresos o la aceptación de los costos de transacción, son algunos de los detalles del aspecto sociodemográfico de las personas que están relacionados al fenómeno de estudio.

En base al planteamiento en los párrafos anteriores, el trabajo de investigación busca identificar si los factores explicativos propuestos son realmente las variables que inciden de manera significativa en el uso de los pagos móviles como medio para concretizar una transacción, todo ello limitado en el distrito de Lince – Lima.

1.1.3 Interrogantes

1.1.3.1 General

¿La aversión al riesgo y las características sociodemográficos son factores que explican de forma significativa el uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima?

1.1.3.2 Específicos

- ¿Cuáles son los niveles de uso de los pagos móviles por parte de los habitantes del distrito de Lince - Lima?
- ¿Cuáles son las principales características sociodemográficas de los habitantes del distrito de Lince - Lima?
- ¿Cuáles son los niveles de la aversión al riesgo respecto al uso de los pagos móviles, de los habitantes del distrito de Lince - Lima?
- ¿Cuál es el grado de incidencia de la aversión al riesgo en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince - Lima?
- ¿Cuál es el grado de incidencia de las características sociodemográficas en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince - Lima?

1.2 Justificación

La presente investigación intentó describir y explicar los factores que influyen en el uso de pagos digitales en el distrito de Lince – Lima. La importancia de esta investigación radicó en el contenido teórico y el análisis que se realizó en el proceso del desarrollo de este trabajo.

Por otra parte, esta investigación pudo ser utilizada por profesionales que se desempeñan en el ámbito del sector financiero para fortalecer sus conocimientos a partir de la corroboración de la hipótesis de este trabajo, también sirvió de herramienta teórica para los estudiantes del nivel superior que se interesan por investigar temas relacionados. Es importante señalar que toda investigación científica tiene un aporte no solo teórico, sino también, práctico.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar si las características sociodemográficas y la aversión al riesgo inciden significativamente en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince - Lima.

1.3.2 Específicos

- Identificar los niveles de uso de los pagos móviles por parte de los habitantes del distrito de Lince - Lima.
- Describir las principales características sociodemográficas de los habitantes del distrito de Lince - Lima.

- Identificar los niveles de la aversión al riesgo respecto al uso de los pagos móviles, de los habitantes del distrito de Lince - Lima.
- Determinar el grado de incidencia de la aversión al riesgo en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince - Lima.
- Determinar el grado de incidencia de las características sociodemográficas en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince - Lima.

1.4 Hipótesis y Modelo

1.4.1 Formulación

Las características sociodemográficas y la aversión al riesgo inciden significativamente en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince - Lima.

1.4.2 Variables e Indicadores

1.4.2.1 Variable Dependiente

Y = Uso de pagos móviles

Indicador:

Y_1 = Uso APP de la banca móvil.

1.4.2.2 Variable Independiente

X_1 = Características sociodemográficas

Indicadores:

X_{11} = Nivel de educación

X_{12} = Edad

X_{13} = Nivel de ingreso

X₂ = Aversión al riesgo

Indicadores:

X₂₁ = Riesgo financiero

X₂₂ = Riesgo psicológico

1.4.3 Modelo

El modelo utilizado para desarrollar la investigación fue la siguiente:

$$Y_t = \beta_0 \pm \beta_1 AVRI_t \pm \beta_2 NEDU_t \pm \beta_3 EDAD_t \pm \beta_4 NING_t \pm \mu_t$$

Donde:

UPM = Uso de pagos móviles.

AVRI = Aversión al riesgo.

NEDU = Nivel de educación.

EDAD = Edad.

NING = Nivel de ingreso.

El modelo de regresión para variable cualitativa dependiente binaria, es dicotómica, es decir puede tomar dos valores en función al hecho de que hace uso o no de pagos digitales como medio de transacción, detalle que se expresa a continuación.

$$Y = \begin{matrix} \text{Hace uso} & (1) & u_{1i} = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_{1i} = X\beta_1 + \varepsilon_1 \\ \text{No hace uso} & (0) & u_{0i} = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_{0i} = X\beta_0 + \varepsilon_0 \end{matrix}$$

$$Prob(Y_i = 1 / X) = Prob(u_{1i} \geq u_{0i})$$

$$Prob(Y_i = 1 / X) = F(X\beta) + u_i$$

La función que describa a la variable dependiente se ajusta a una de las tres posibles representaciones que se presentan, conocidos como las pruebas de bondad de ajuste.

F = f(x) de distribución normal (probit)

$$Prob(Y_i = 1 / x) = \int_{-\infty}^{x\beta} \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{-\frac{s^2}{2}} ds + u_i$$

F = f(x) de distribución logística (logit)

$$Prob(Y_i = 1 / x) = \frac{1}{1 + e^{-x\beta}} + u_i$$

F = f(x) de distribución valor extremo (gompit)

$$Prob(Y_i = 1 / x) = e^{-e^{-x\beta}} + u_i$$

En estos modelos econométricos, permiten tener una representación de la realidad sobre el fenómeno de estudio.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Población y Muestra

2.1.1 Población

La población total del distrito es de 55, 242 personas. Pero, para la presente investigación se consideró sólo a las personas entre 20 y 59 años que viven en el distrito de Lince y esta cantidad asciende a 31, 927 personas. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2007)

2.1.2 Muestra

Teniendo en cuenta al número de personas que habitan en el distrito de Lince, se procedió a calcular el tamaño de muestra mínima (n), para ello se aplicó la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z_{\alpha}^2 N(p)(q)}{(e)^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2(p)(q)}$$

Donde:

Z_{α} = Representa el punto crítico de la distribución normal estandarizada con un valor α .

α = Representa el nivel de significancia

p = Representa la probabilidad de éxito.

q \equiv 1 - p = Representa la probabilidad de fracaso.

e = Representa el margen de error, es la distancia existente entre el estadígrafo y su verdadero parámetro.

Reemplazando:

$$\alpha = 0.05, \text{ entonces, } Z(0.025) = \pm 1.96$$

$$p = 0.9$$

$$q = 0.1$$

$$e = 0.05$$

$$n \geq \frac{(\pm 1.96)^2(0.9)(0.1)(31\,927)}{(0.05)^2(31\,927 - 1) + (\pm 1.96)^2(0.9)(0.1)} \Rightarrow n \geq 137.71 \approx 138$$

El total de personas encuestadas fue de 138.

Cabe recalcar que se aplicó el método de muestreo aleatorio simple, conociendo el tamaño mínimo de elementos o individuos a encuestar, se optó por 172 individuos, a los cuales se encuestaron al azar dentro del distrito de Lince.

2.2 Tipo de investigación

Es del tipo transversal puesto que se trabajó con información primaria para la contrastación de la hipótesis y además para la recolección de los datos se realizó en un tiempo único.

2.3 Nivel de investigación

Se desarrolló a nivel explicativo, puesto que en principio se pretendió describir las características del uso de pagos móviles en el distrito de Lince, departamento de Lima, y a su vez exponer la relación de existente de la misma con las variables características sociodemográficas y aversión al riesgo.

2.4 Unidad de análisis

Fueron las personas que tienen la edad mayor o igual a 20 y menor o igual a 59 años que viven en el distrito de Lince, región Lima.

2.5 Métodos

Para la presente investigación el método que se utilizó fue el hipotético deductivo, se trató de un estudio aplicado, partiendo de lo general a la realidad particular. Asimismo, se dispone del modelo teórico y es obligatorio construir la información.

2.6 Técnicas

2.6.1 Revisión bibliográfica

La revisión bibliográfica consistió en la revisión y estudio cuidadoso documentos e informes relacionados con el tema de investigación.

2.6.2 Encuesta

Mediante esta técnica se pudo conseguir información de los involucrados mismos, información que sirvió para contrastar la hipótesis trazada.

2.6.3 Estadísticas y econométricas

El análisis estadístico se utilizó para la sistematización, procesamiento de los datos y verificación de la hipótesis, para lo cual se empleó el programa estadístico, como el Econometría Views, Stata, etc.

CAPÍTULO III

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

3.1 Teorías

3.1.1 Medios de pago

Los medios de pago proporcionados por las transacciones comerciales han estado en la vida humana desde el comienzo de su historia gracias al trueque. Finalmente, el intercambio no fue suficiente para satisfacer las necesidades provocadas por el desarrollo del comercio, creando formas de valor cada vez más abstractas. Revisión de boletos, giros postales, cheques y sistemas de pago electrónico. Aunque la tarjeta de débito y crédito se introdujeron hace varios años, solo ganaron popularidad en la década de 1990. (Asokan et al., 1997)

Simbolizan herramientas persistentes y de uso frecuente que existen en la vida cotidiana de los consumidores. Los hogares utilizan este mecanismo cuando consumen servicios y bienes, y las empresas utilizan este mecanismo cuando pagan los insumos de producción y los salarios de los empleados. El sector público participa no solo como agente de pago (por ejemplo, cuando el gobierno paga pensiones o transferencias por subsidios), sino también como agente de retención cuando recibe pagos por impuesto y/o servicios prestados por el estado. Dicha transacción o pago podrá realizarse en efectivo o mediante los denominados medios de pago electrónico. (Castro, 2017).

Aplicaciones bancarias de pagos y transferencias

Desde los orígenes de la civilización de la humanidad, ha existido la necesidad de utilizar distintos mecanismos que puedan sostener y satisfacer la necesidad económica, más específicamente, los intercambios de diversas mercancías en la sociedad y el pago eficiente de cada transacción. Cada pago y transacción que se realiza en la actualidad siguen teniendo el mismo propósito que en el pasado: el intercambio de ciertos bienes o servicios entre el comprador y vendedor aceptando mutuamente la forma de pago y el valor proporcionado para la satisfacción de la transacción. No obstante, ha habido algunos cambios en los métodos de pago: nuestro método de registros e intercambios de valor han evolucionado gracias a las tecnologías, desde vacas hasta monedas de oro, papel moneda y billetera electrónica. Los humanos están informados a través de pagos, y esto cuenta sobre su historia económica, sus discrepancias culturales y cada cambio a largo plazo en la forma en que consumen y viven las personas. (Worldpay, 2018)

Asimismo, Worldpay reconoce que debido a los orígenes del papel moneda y la moneda, el efectivo se ha convertido en el principal medio para que se efectúe diversos pagos o transacciones, recursos que cada vez está siendo más devaluado y reemplazado por medio de intercambio eficientes, que facilitan el flujo de la economía y facilita la transacción entre los usuarios. De esta forma, el método de pago preferido de los países y su grado de adopción puede reflejar el desarrollo económico de un país en comparación con otros países. Además, el aumento de la diversificación y proliferación de medios de pago alternativos responde a los estilos de vida actuales de los consumidores y abre un abanico de posibilidades para satisfacer sus necesidades. Esta necesidad económica y transaccionales están respaldadas por el sistema

financiero tradicional, que proporciona las estructuras y el medio financiero para su realización. No obstante, los cambios que se están realizando actualmente ha generado que los métodos de pago y transferencia tradicionales no sean necesarios.

Sistemas de pago electrónicos

Se refieren a la infraestructura básica para el funcionamiento eficiente del mercado, el adecuado funcionamiento depende del procedimiento y normas determinadas por la autoridad para que cada usuario pueda liquidar fácilmente la compra del bien, servicio y activo. (Galán y Venegas, 2016)

Dinero electrónico

Los métodos de pago digitales como el dinero electrónico y la moneda virtual están en constante evolución. Buscando la forma de usar mucho la herramienta, hoy es a través de los celulares.

Según la Ley de Dinero Electrónico N° 29985 en su Artículo 2 establece:

El dinero electrónico es un valor monetario que se representa por un crédito exigible a su emisor, quien tiene las características siguientes:

- a) Se almacena en un apoyo electrónico, como un celular.
- b) Se acepta como medio de pago por instituciones o individuos diferentes del emisor y tiene efectos cancelatorios, puede pagar obligación, préstamo o transacción de compras y ventas de bien y servicio.

- c) Se emite por un valor similar a los fondos recibidos: el saldo que posee el usuario en dinero electrónico será igual al recargado en el agente corresponsal destinado a efectuar esta operación.
- d) Se puede convertir a dinero en efectivo según valor monetario del que dispone el titular, al valor nominal.
- e) No constituyen depósitos y no generan intereses. Esto es porque la emisión del dinero electrónico se produce mediante instituciones no bancarias, que son la Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDDE). Según Urbiola “estas entidades no intermedian con el fondo del cliente y debe mantener un monto de fondos similares al total del dinero electrónico expresado en explícitos tipos de activo líquido, generalmente depósito bancario en cuenta fiduciaria” (Urbiola, 2015)

Para apoyar el aumento de la inclusión financiera, el estado ha desarrollado políticas para lograr estos objetivos, entre estos métodos se dispone la Ley 29985, su objeto es crear una herramienta, el dinero electrónico, un componente que ayude a aumentar la inclusión financiera.

Vega (2013), define el dinero electrónico como un valor o producto prepago cuyo fondo se almacenan en un aparato electrónico a través del cual se realiza pagos o remesa entre individuos e instituciones distintas del emisor del dinero electrónico. Se perfila como una plataforma de pago electrónico móvil con el teléfono móvil como herramienta para efectuar cada operación o transacción entre agentes que utiliza dinero electrónico, el cual cumple la primera particularidad citada en la norma.

Por lo tanto, el dinero electrónico es una herramienta nueva que ha permitido participar en la inclusión financiera a individuos que no pueden acceder a los corresponsales bancarios tradicionales o que viven lejos de las zonas urbanas. Esta sección tiene como objetivo promover la inclusión financiera y llegar a aquellos sectores que no son accesibles a través del canal normal del sistema financiero, ya sea por región, cultura, costumbres o incluso educación económica.

Con el uso del dinero electrónico se puede efectuar operaciones distintas:

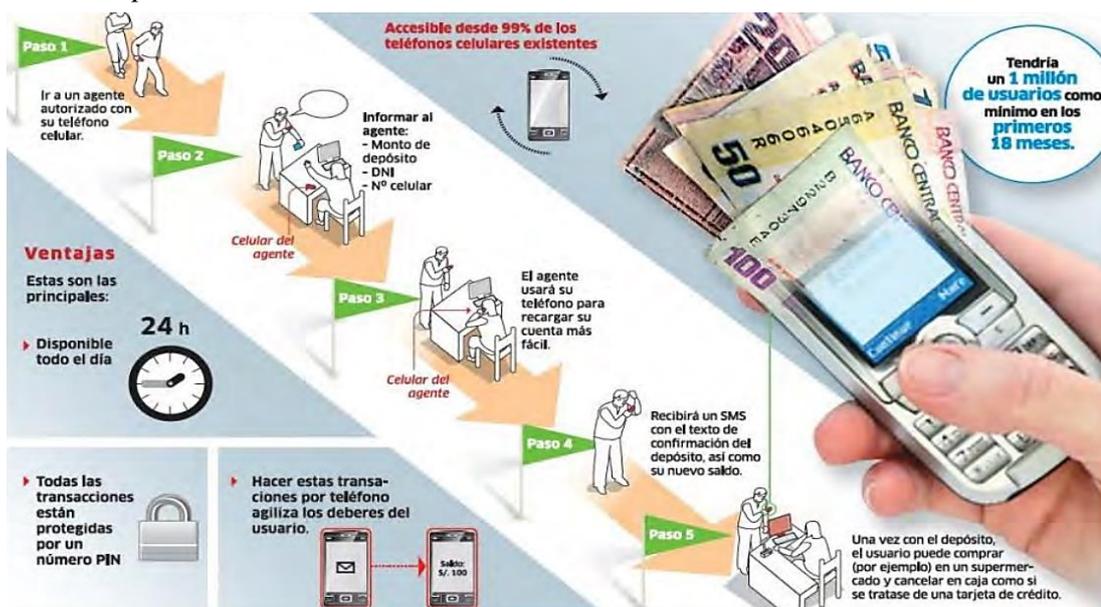
- De persona a persona
- De persona a negocios, por compra de bien o servicio.
- De empresa a individuo; como salario.
- De empresa a empresas
- De gobierno a individuo.
- De individuo al gobierno.

Según Pirgo (2015) considera que no es una moneda nueva o un valor nacido de la ley, sino que compone una virtualización del servicio financiero, excelentes oportunidades para brindar servicios bancarios al sector no formal. Es de suma importancia enfatizar este aspecto porque el dinero electrónico se utiliza como herramientas o medios para que se canalice productos financieros, en esta situación, las transferencias de dinero. En este caso, requiere que cada usuario del producto entienda cómo funcionan y qué agente están operando para efectuar las transacciones.

Para dar una comprensión sencilla del dinero electrónico, se puede decir que es una plataforma o sistema que se puede utilizar para realizar transferencias de dinero mediante mensajes de texto utilizando un teléfono móvil y se puede realizar en efectivo en un emisor de dinero electrónico.

Figura 1

Pasos para usar el dinero electrónico



Fuente: BBVA (2021)

En la primera figura se muestra los pasos sencillos a seguir para manejar dinero electrónico:

- Primero: acercarse a un agente autorizado de recarga de dinero electrónico.
- Segundo: mencionar el monto de recarga o depósito, DNI y número de celular.
- Tercero: el agente a mediante la plataforma de recarga efectuará la operación.
- Cuarto: recibirá un mensaje de texto indicando la confirmación de depósitos/recargas, así como tu saldo nuevo.

- Quinto: una vez efectuada la recarga podrá realizar operaciones, compras, pagos y transferencia de dinero electrónico a diversos usuarios.

La ley (N° 29985) de dinero electrónico instituye normas reglamentarias para regular la emisión de dinero electrónico, su conversión en efectivo, el pago, la transferencia y las sociedades que autorizan la emisión de dinero electrónico, formando un marco de control de las actividades que realizan. Asimismo, el BCRP utiliza las definiciones siguientes para mencionar la banca móvil, dinero electrónico y tarjeta de dinero electrónico.

Banca móvil: canal virtual mediante el cual los clientes puede efectuar transacción a través de celulares.

Dinero electrónico: valor acumulado de manera electrónica en un dispositivo tal como una tarjeta chip o un disco duro, el valor disminuye cuando se realiza compras de bien o servicio, o al retirar efectivo.

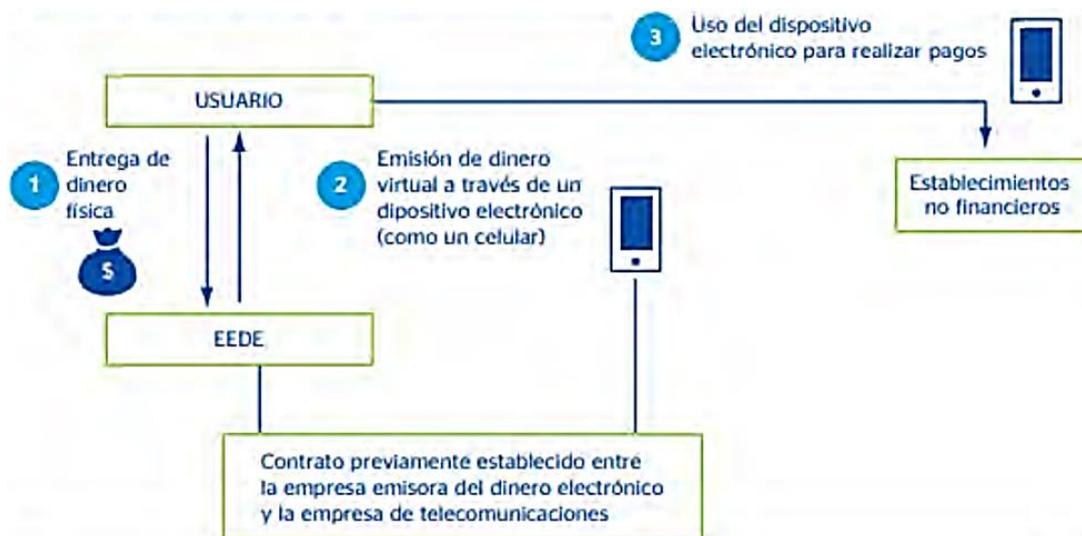
Tarjetas de dinero electrónico (tarjetas prepago): almacena valor monetario que permite efectuar pagos en instituciones distintas al emisor de la tarjeta.

Funcionamiento y características

Su funcionamiento consiste fundamentalmente en dirigirse a un canal no bancario o una oficina y dar dinero en efectivo, posteriormente se convertirá en dinero virtual, con el cual el usuario puede hacer transacciones con un dispositivo celular u otro, con el dinero digital. (Tuesta y Sánchez, 2013)

Figura 2

Funcionamiento de dinero electrónico



Fuente: Tuesta y Sánchez (2013)

Por otro lado, se puede diferenciar dos ejemplos de sistemas de dinero electrónico en función del marco regulatorio determinado por la región de uso. De esta forma, vemos el dinero electrónico como un tipo de depósito bancario, administrado por entidades financieras justamente reguladas y supervisado por los reguladores del sistema financiero de los países. Y la segunda forma de dinero electrónico de acuerdo con el marco regulatorio no es inferior a la figura de depósito, emitida por empresa no bancaria, no obstante, estas pasarán anticipadamente por diferentes filtros y requerimiento de las autoridades competentes para conseguir las licencias que se requieren para efectuar esta actividad, entre cada país que utiliza este formato se encuentra Perú, Paraguay, Uruguay, Colombia, Brasil y Bolivia. En estos casos, se pueden prever procedimientos contra el blanqueo de capitales y contra el financiamiento del terrorismo. (Luyo y Pilco, 2015)

Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDE)

De acuerdo con la Ley 29985 describe que la Superintendencia de Banca y Seguros Empresas opera únicamente bajo la supervisión de la Ley N° 26702, Artículo 16 Inciso A y Artículo 17 N° 6, Reglamento General y Organizaciones de la Ley de Sistemas Financieros y de Seguros. En otras palabras, las actividades anteriores serán reguladas por la SBS para todas las empresas bajo su supervisión, tales como bancos, sociedades financieras y cajas de ahorro municipales. Sin embargo, para la competencia en este campo se creó la EEDE, que también será supervisada por la SBS, cuyo objeto principal es emitir dinero electrónico (solo pueden efectuar actividades que se relacionan con su objeto principal, no pueden otorgar créditos). Además, pueden contratar colaboradores terceros en la canalización de sus operaciones, manteniendo siempre la responsabilidad para realizar sus labores.

Banca móvil

Estos servicios son brindados por cada institución bancaria a través de Apps que se puede descargar en dispositivos móviles. Mediante este canal se puede efectuar distintas operaciones, desde cuentas corrientes hasta operación de transferencia, servicios de pagos y más.

Según Yamakawa et al. (2013) sostienen que la banca móvil es una aplicación que permite que se supere las limitaciones de espacio y tiempo de la actividad bancaria; al presente utilizar la banca no significa ir personalmente a un banco o sucursal; cada entidad bancaria pone a disposición de cada usuario medios electrónicos a través del cual pueden diseñarse de acuerdo con cada plataforma del banco realice diversas operaciones y consultas.

Los beneficios que se derivan de este tipo de banca permiten a la entidad financiera reducir el costo operativo mediante la instalación de oficina física, arriendos, contratación de trabajadores, entre otros, ofreciendo además un servicio más personalizado. Por otro lado, evita colas largas y realiza acciones al instante a través de dispositivos móviles son otros beneficios estimados por los usuarios que ahorra en costo de transacción y es independiente en la realización de estas actividades. Todo esto significa un aumento significativo para acceder al sistema financiero y, en consecuencia, aumenta la tasa de inclusión financiera. (Yamakawa et al., 2013).

Los pagos instantáneos se posicionan como un elemento estratégico en la modernización de los sistemas de pago domésticos. Este avance en los medios de pago también está asociado al cambio tecnológico. (Minsait, 2019)

Para que la banca móvil posea más acogida se requiere seguir ciertos principios, como señala Prior y Santomá (2008):

- Proceso para identificar clientes justamente seguros.
- Provisión de servicio de depósitos y disposición de efectivo fuera de la oficina bancaria.
- Adecuadas provisiones de dinero electrónico por instituciones convenientemente capitalizadas y supervisadas que no sea precisamente bancos.

El mercado de APPs bancarias en el Perú

Ahora se describen tres aplicaciones bancarias de pagos existente: Yape, Tunki y Lukita.

Yape

Es una App creada por el BCP, se efectúa transferencias por medio del número de celular del contacto o a través el escaneo del código QR:

- Permitiendo registrar a través del DNI y el número celular
- Transferencia segura y libre de comisión
- Usa el código QR
- Permitiendo pagar en diversos negocios
- Facilitando las opciones de cobros a la bodega a través del QR

Entre los beneficios que presenta esta APP son los siguientes:

- No cobran comisión de mantenimiento
- No requiere algún número de cuenta
- Eliminando las transacciones de forma presencial
- Dispone de una comunidad en crecimiento (más de 3 MM)
- Cuentan con más de 200 M negocios vinculados.

Tunki

Es una App gratuita de Interbank que maneja al smartphone como billetera móvil. Las características esenciales son:

- Permitiendo registrar mediante el número celular
- Transferencia segura y libre de comisión
- Usa el código QR
- Pagos en Bodega y otros negocios
- No se necesita el la tarjeta para retirar dinero

Dentro de los beneficios están:

- Promoción en la App
- Permitiendo pagar en más de 100 M de tiendas
- Permitiendo pagar servicio doméstico y las recargas de celular
- Permitiendo recargar a través de transferencia o en cajero Global net.

Lukita

Es una App gratuita que creó el BBVA, permitiendo el envío o recibir dinero de otras personas, sin necesitar una cuenta bancaria. Esta APP tiene diversas características y beneficios, las cuales son detalladas posteriormente.

Con respecto a la primera son la siguiente:

- Permitiendo registrar mediante el número celular
- Transferencia segura y libre de comisión
- Usa el código QR
- Pagos en Bodega y otros negocios

Por otro lado, presenta los siguientes beneficios: Permitiendo transferir en soles y dólares; implementa Plin (función que permite el pago interbancario) y no cobra comisión de mantenimiento.

Estas aplicaciones cuentan con diferentes atributos y ventajas que las hacen seductoras para cada usuario y los comercios afiliados que administran. Entre el atributo que comparte destaca que es gratuita que permite ver el equilibrio y el movimiento. También, un factor relacionado es la integración conjunta de pago sin contacto a través de código QR, permitiendo efectuar pago en distintas afiliaciones. No obstante, cada aplicación tiene atributos únicos que las diferencian en el mercado en el que se encuentran. En primer lugar, lo que

hace único a Yape es la comunidad de usuarios y comercios asociados a la aplicación, lo que significa mayor alcance y facilidades de pago. En segundo lugar, Tunki se destaca por los servicios adicionales que ofrece y los beneficios existentes al usar esta aplicación, ya que permite operaciones de pago más grandes. En tercer lugar, Lukita logró integrar la funcionalidad de Plin como un sistema de pago adicional en la aplicación.

Todas las características anteriores brindan una descripción general de fácil acceso y muy útil para las empresas o las personas que deciden adoptar estos sistemas. Si bien existen aplicaciones de pago que operan fuera del sistema bancario, es fácil señalar la estabilidad económica que ofrecen las aplicaciones bancarias debido a que pertenecen a importantes holdings peruanos. Además, estas aplicaciones bancarias operan a través de un sistema regulatorio más complejo que responde a diferentes entidades gubernamentales.

Agentes corresponsales

Son canales de atención que funcionan en empresas comerciales como almacenes, ferretería, farmacia, etc., no pertenecientes a la propia entidad financiera, pero dentro de estos establecimientos se pueden realizar distintas transacciones y pagar servicios. Al hacer uso de estos canales se debe considerar lo siguiente (Asbanc, 2016):

1. Banca y pago de servicios: donde podrá realizar retiros, depósitos, transferencias entre cuentas propias y de terceros, consultar saldos y transacciones, pagar tarjetas de crédito, préstamos personales, pagar

servicios varios (agua, luz, teléfono), cobrar giros postales y órdenes de pago domiciliarias

2. Montos máximos que les son aplicables: Dependen de cada banco con el corresponsal, la naturaleza de la operación y otros según la disponibilidad de efectivo comercial.
3. Todos los pagos se realizan en efectivo: se pagan únicamente en moneda local.
4. Cuida tu clave secreta: Cada vez que utilices una tarjeta de débito o crédito, deberás ingresar personalmente tu clave secreta y no aceptar ayuda de terceros, ni siquiera de un fondo corresponsal, siempre fuera de la vista.
5. Negociación para el pago de comisión: a cada corresponsal se le debe pagar una comisión de acuerdo al servicio que preste, debe ser pactada previamente.
6. Solicite y verifique siempre el recibo: debe contener todos los datos solicitados, monto, número de cuenta, banco y corresponsal.
7. Horario de apertura: los corresponsales tienen horarios de apertura de acuerdo con las normas de la respectiva institución financiera, de los cuales el horario de apertura de la mayoría de los corredores supera el horario de apertura de cualquier banco. Los cajeros automáticos de correspondencia en varios negocios están ampliando sus horarios de apertura.

Los cajeros automáticos correspondientes hacen posible que los usuarios tengan al alcance de la mano una gama de servicios financieros que se ofrecen a través de estos canales. El cajero automático correspondiente es un punto de

servicio que funciona en un sitio fijo o móvil y pertenece al operador”, por otro lado, indica que el operador es una persona natural o jurídica diferente a una institución financiera. Esto nos permite entender que el responsable de la dirección y ejecución de la operación Es el propietario o responsable de la dirección del negocio donde se encuentra el cajero respectivo, capacitado e instruido con la información necesaria para realizar las operaciones que brindan estos cajeros La importancia de la función de la agencia en el papel que tiene el dinero electrónico como pequeños puntos descentralizados de actividad financiera, también pueden constituirse como agentes emisores de dinero electrónico. (Asbanc, 2016)

Para poder entender la diferencia entre pagos electrónicos, banca móvil, agente corresponsal y dinero electrónico, observaremos la siguiente tabla:

Tabla 1**Diferencia de pagos electrónicos, banca móvil, agente corresponsal y dinero electrónico**

Pagos Electrónicos	Sistema de pagos que facilita la realización de transacciones a través de dispositivos electrónicos como cajeros electrónicos (ATM), celulares, computadoras, tarjetas de crédito o débito a través de POS; etc. haciendo uso de internet y sin la necesidad de utilizar de dinero en efectivo.
Banca Móvil	Canal virtual a través de cual los clientes pueden realizar transacciones utilizando celulares.
Agente Corresponsal	Canales de atención que funcionan en establecimientos comerciales como bodegas, ferreterías, farmacias, entre otros; que no pertenecen a las propias entidades financieras pero que dentro de estos locales pueden realizar diferentes transacciones y pago de servicios.
Dinero Electrónico	El valor monetario almacenado en soportes electrónicos como teléfonos móviles, tarjetas prepago y otros equipos o dispositivos, que cumplan con los fines establecidos y cuenten con plataformas tecnológicas que permitan realizar transacciones en tiempo real y de manera segura.

Los principales medios de pagos electrónicos son detallados a continuación (Crespo, 2021):

Tarjetas débito.

Carga las compras directa e instantáneamente desde tu cuenta, ya sea una cuenta de ahorro, cuenta corriente o incluso un seguro de crédito. Por eso es importante tener saldo (o crédito de seguro) para realizar un pago con esta tarjeta.

Tarjetas crédito.

Permite realizar compras que se pagan en el futuro, generalmente a fin de mes, por lo que puede realizar compras sin tener dinero en su cuenta. Hacer un pago crearía una deuda con la institución financiera, por lo que la institución financiera quiere asegurarse de que usted tenga ingresos o capacidad de pago antes de emitir una tarjeta de crédito.

Monederos digitales.

Puede entenderse como una plataforma electrónica que permite pagar una transacción electrónicamente sin tarjeta, en su mayoría desde teléfonos inteligentes. Además, suele incluir información de tarjetas de crédito o débito, dinero digital, certificado de identificación de usuario digital y otra información estándar de entrega.

3.1.2 Características sociodemográficas

La sociodemografía, son estudios del tamaño de la población, densidad, ubicación, edad, género, etnia, ocupación y más, analizando números, crecimiento y características, todo a la vez. Estas características son cualidades a tener en cuenta al analizar una determinada población. (INEI, 2008)

Es una ciencia dirigida al estudio de la población, principalmente su tamaño, estructura, evolución y características generales desde un punto de vista cuantitativo. Las dimensiones involucradas en esta ciencia se refieren a un conjunto de variables del estado y la dinámica de la población. (Herrera, 2016)

Al definir los factores sociodemográficos, debemos mencionar tanto las variables demográficas como las variables sociales que influyen en la atención individual y el comportamiento social. (Bacci, 2007)

Según las Naciones Unidas (2021) señala que son todas las características determinadas a la edad, género, educación, ingreso, estado civil, ocupación, estilo de vida, religión, tasa de natalidad y mortalidad, tamaño de la familia. En definitiva, son estudios de diversos aspectos de la sociedad que contribuyen a la investigación de un sector. Porque permite segmentar a las personas en función de sus características para determinar si esas características afectan a su satisfacción. Estas características son:

a) **Nivel de educación:** Son los estudios del grado más alto terminados o en curso, estén o no terminados. Se entiende que es un conjunto de conocimientos que las personas adquieren en el sistema educativo y se considera que van aprendiendo a lo largo de muchos años. (Montoya y Núñez, 2011). Estos están divididos en:

- Inicial
- Primaria
- Secundaria
- Superior

b) **Estado civil:** Se define como la realidad específica en la que se encuentran las personas, que reúne responsabilidades y obligaciones. (Ashanga y Tello, 2016). Por tanto, se consideran los siguientes:

- Soltero
- Casado
- Conviviente
- Viudo
- Divorciado

- c) **Ocupación:** Es una actividad o trabajo que las personas realizan en un tiempo y espacio determinados y se les paga por ello. (Ashanga y Tello, 2016)
- d) **Edad:** Son años completos en los que la población se puede clasificar en grupos de edad o grupos de edad completos. (Montoya y Núñez, 2011)
- e) **Estilo de vida:** Términos dados de manera general para razonar sobre patrones, manifestaciones o formas de vida, en términos de particularidad o particularidad del todo. (Leon, 2015)
- f) **Sexo:** Es un conjunto de atributos para cada persona. Definido como diferencias fisiológicas y biológicas entre machos y hembras. El género también se puede definir como el proceso de combinar y mezclar rasgos genéticos, lo que a menudo resulta en la especialización de un organismo en razas masculinas y femeninas. (Ashanga y Tello, 2016).
Se consideran 2 tipos de sexo:
- Masculino
 - Femenino
- g) **Tipo de residencia:** Es la condición o tipo de vivienda en la que habita una persona. (Leon, 2015)
- Propietario
 - Arrendatario
- h) **Nivel de ingreso:** Son todas las ganancias que obtiene un individuo o familia durante un periodo determinado. (Montoya y Núñez, 2011)

3.1.3 Aversión al riesgo

Riesgo, es una de esas palabras que tiene diferentes significados según el contexto en el que se usa, pero, en lo posible, tiene una cosa en común: Peligro, es decir, la persona que enfrenta o corre el riesgo se enfrenta o en una situación peligrosa. (Oxford University Press, 2021) Las variables de riesgo se han utilizado para explicar el comportamiento del consumidor desde la década de 1960. La percepción del riesgo se define como la expectativa de pérdida. (Lin et al., 2007)

Cuando hablamos de riesgo, nos referimos a la variabilidad del resultado de alguna actividad incierta. Si es menor, se puede decir que esta actividad es relativamente segura. (Nicholson, 1997). Todo el mundo se enfrenta al riesgo de una manera única y única, un comportamiento llamado aversión al riesgo. Por lo tanto, la aversión al riesgo es un elemento esencial de la teoría financiera. (Bernoulli, 1994)

Una actitud de riesgo es la posición que adopta un individuo ante una situación de riesgo. En el mundo real, el mismo individuo puede adoptar diferentes actitudes ante el riesgo, dependiendo en gran medida del escenario en el que se encuentre, asumiendo que este es un escenario donde hay diferentes oportunidades y riesgos, es probable que el individuo muestre una actitud de riesgo, y si es una situación en la que es posible invertir en el sector financiero, las personas optarán por adoptar una actitud conservadora. (Kot y Huang, 2012)

Desde un punto de vista teórico, la decisión de un agente, ante el dilema de invertir en X y la incertidumbre de su resultado asociado, o recibir su valor esperado $E(X)$ con certeza y sin riesgo, permite la aceptación. la actitud del individuo ante el riesgo; El rendimiento esperado es un valor calculado en función de lo que se espera de una inversión. Por lo tanto, si un inversor prefiere el valor esperado del activo a sí mismo, se dice que tiene aversión al riesgo; Si, por el contrario, prefiere invertir en un activo riesgoso antes de recibir su valor esperado, se dice que la persona es riesgosa; y finalmente, si una persona es indiferente al valor financiero en sí mismo o a su valor esperado, entonces es una persona neutral al riesgo. (Ruiz et al., 2000).

Si $E(X) > X$ Averso al riesgo

Si $E(X) < X$ Propenso al riesgo

Si $E(X) \sim X$ Neutral al riesgo

Por lo tanto, un inversor con mayor conocimiento de la aversión al riesgo siempre prefiere inversiones de menor riesgo y siempre mantiene la rentabilidad. Si un inversor, ante dos inversiones con la misma rentabilidad, elige la inversión de menor riesgo por mayor seguridad y rechaza el proyecto que mantiene el mayor nivel de riesgo, esto cambiará si ese futuro proyecto no presenta una mayor rentabilidad. de lo esperado y por lo tanto compensa la exposición al riesgo. .

Un inversor adverso al riesgo, también conocido como tomador de riesgos, es conocido por buscar siempre el riesgo, incluso sacrificando los rendimientos esperados.

Los inversores son neutrales al riesgo porque solo se enfocan en saber qué tipo de retorno ofrecen sin considerar el riesgo que están tomando. En una situación de decisión entre dos inversiones, los inversores siempre eligen la inversión con el mayor rendimiento esperado, independientemente del riesgo involucrado

La aversión al riesgo es común en los artículos que intentan modelar el comportamiento de las personas frente a decisiones arriesgadas. Uno de los primeros enfoques para medir la tolerancia al riesgo es el uso de autoinforme, que ayuda a explicar la participación de los activos de riesgo en el capital social, teniendo en cuenta la explicación de las decisiones de inversión del capital humano. (Shaw 1996)

Según la definición de Gitman y Zutter (2012), la aversión al riesgo se define como "una actitud que busca evitar el riesgo", "la actitud de un inversor que requiere mayores rendimientos para compensar el mayor riesgo".

Cada accionista asume una cierta cantidad de riesgo al tomar decisiones de inversión para ser siempre compensado por el riesgo al que está expuesto. En otras palabras, los accionistas esperan mejores rendimientos de las inversiones de mayor riesgo, por otro lado, bajos rendimientos solo cuando solo las inversiones se consideran más seguras.

3.2 Conceptos

A. Pago electrónico

Se refieren a pagos en los que se transfiere dinero electrónico entre compradores y comerciantes a través de un sistema de comunicación o redes electrónicas utilizando tecnología moderna. (Sumanjeet, 2009).

B. Sociodemográfico

Se refiere a las características generales y tamaño de un grupo de población. Estas características forman la identidad de los miembros de este grupo. (Pérez, 2021)

C. Riesgo financiero

Está asociado a la percepción de pérdida de dinero por parte del consumidor. Es un predictor importante y principal obstáculo en la adopción de la banca online. (Gefen, 2000)

D. Riesgo psicológico

Es la desconfianza del consumidor a proporcionar sus datos personales debido a la finalidad que recogen las entidades. Se refiere a la decepción y frustración que genera la violación de la intimidad de los consumidores. (Pikkarainen et al., 2004)

3.3 Antecedentes

Mejía y Quintero (2016), en su trabajo de investigación “Determinantes del uso de la banca electrónica en Colombia”, identificar los determinantes de la adopción de la banca electrónica en Colombia debido al bajo índice de uso de internet para realizar negocios a través de la banca electrónica en el país. Basados en literatura previa, estos autores proponen los siguientes factores como determinantes del uso de la banca electrónica: edad, nivel de ingresos, nivel educativo, género, frecuencia de uso de Internet, propiedad de productos financieros y ubicación geográfica. Para probar su hipótesis principal, los autores realizaron estudios cuantitativos, descriptivos y correlacionales. La muestra del

estudio se extrajo de la Encuesta de Calidad de Vida (ECV) de 2015, centrándose en los módulos destinados a Tecnologías de la Información y la Comunicación. En cuanto al modelo econométrico, se realizó una regresión tipo LOGIT, tendiendo a utilizar la banca electrónica como variable dependiente (no observable). Las variables independientes o regresores son los determinantes propuestos. Explican que un mayor uso de internet significa un aumento del 10% en la probabilidad de adoptar la banca electrónica, mientras que los hombres tienen un 0,43% más de probabilidades de usarla en comparación con las mujeres. Tener una educación universitaria aumenta la probabilidad de uso en un 1,87% en comparación con los niveles de educación más bajos. En términos de edad, la probabilidad de uso de los usuarios de 35 a 44 años aumentó un 3,5 % en comparación con los usuarios menores de 25 años, y la probabilidad de uso de los usuarios de 25 a 34 años aumentó un 3 % en comparación con los usuarios menores de 25 años. A partir de los 45 años la probabilidad aumenta en un 1,9%, destacando que con la edad también aumenta la probabilidad de utilizar la banca electrónica, pero el retorno al uso disminuye, ya que la probabilidad disminuye con la edad.

Aquino (2019) tesis “Factores determinantes del uso de la banca por internet de los clientes del BCP, Huaraz, 2018”. El estudio tuvo como objetivo identificar estos factores que determinan el uso de la banca en línea por parte del cliente del BCP Banco de Crédito del Perú. El estudio es aplicable e interpretativo por su orientación y nivel, respectivamente. La población de la muestra de 384 está representada por clientes del BCP ubicados en la ciudad de Huaraz al norte del Perú, quienes pueden utilizar plataformas electrónicas. El estudio concluyó que los factores que determinan el uso de la Banca por Internet (BI) por parte de los clientes del BCP en Huaraz en el 2018 son la seguridad, la comodidad y la calidad. Así, en

la evaluación de los coeficientes de trayectoria, la intención tiene un efecto de 0,614 sobre el uso de BI, mientras que la seguridad es de 0,324. Un modelo causal de factores y variables correspondientes al uso de la banca en línea excluyó factores que caracterizan a los clientes en términos de educación y demografía.

Chaman (2020) en su tesis “Los determinantes del uso de servicios financieros digitales por parte de los usuarios del sistema financiero peruano”, tuvo como objetivo determinar los determinantes del uso de servicios financieros digitales por parte de los usuarios del sistema financiero peruano. En el presente trabajo de investigación se utiliza la Base de Datos de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera del Perú (2015), creada por Administradoras Privadas de Bancos, Seguros y Fondos de Pensiones (SBS), la cual tiene una población de personas de 18 años a 70, residentes en el Perú.

La encuesta cubre poblaciones urbanas y rurales en las 24 provincias del país, incluida la provincia de Callao Constitución. Este trabajo de investigación concluye que los factores sociodemográficos como la edad, el nivel educativo y el nivel de ingresos, así como las variables costos de transacción individuales y aversión al riesgo, son determinantes del uso de los servicios financieros digitales por parte de los usuarios del sistema financiero peruano. Por un lado, algunos argumentan que variables como la edad, la educación y el nivel de ingresos tienen una correlación positiva significativa con el uso de estos productos digitales. Por otro lado, se señala que los costos de transacción de los usuarios y los factores de aversión al riesgo

muestran una correlación negativa significativa en el uso de servicios financieros digitales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

En este capítulo se describe, las características generales de las personas que fueron encuestadas en el distrito de Lince, región Lima, respecto a las variables de estudio, que para el caso de la investigación son: Aversión al riesgo, características sociodemográficas y el uso de pagos móviles.

4.1.1 Características de la aversión al riesgo

En este apartado, se aprecian las características de la población encuestada respecto a la aversión al riesgo frente a las decisiones y actividades económicas que están sujetas en su vida diaria.

Tabla 2

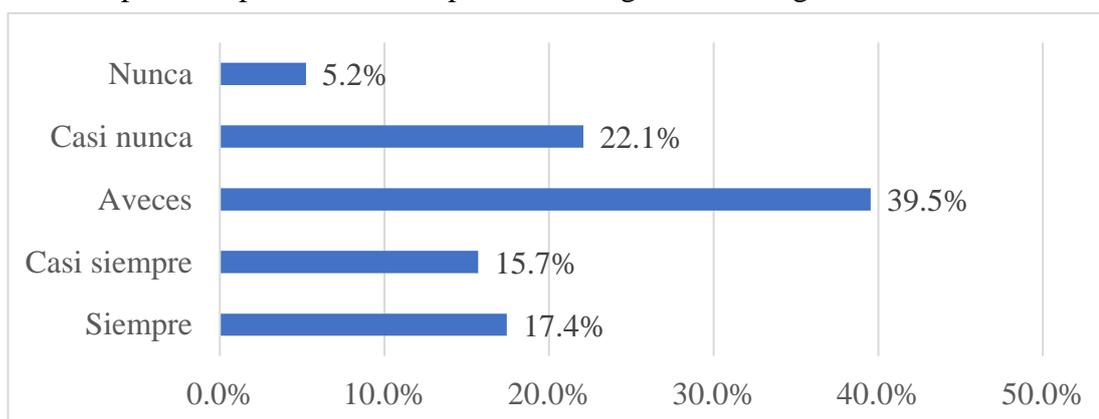
Percepción de probabilidad de pérdida en negocios con ingresos variables

Frecuencia	Ciudadanos	Porcentaje
Siempre	30	17.4%
Casi siempre	27	15.7%
A veces	68	39.5%
Casi nunca	38	22.1%
Nunca	9	5.2%
Total	172	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Percepción de probabilidad de pérdida en negocios con ingresos variables



Fuente: Elaboración propia

Los negocios son actividades que se realiza para obtener un beneficio, especialmente el que consiste en realizar operaciones comerciales, comprando y vendiendo mercancías o servicios; al respecto se consultó a los ciudadanos del distrito de Lince su percepción sobre las inversiones que realizarían en negocios donde los ingresos son variables, obteniendo que el 5.2% considera que la probabilidad de tener perdida es nunca, el 22.1% casi nunca, pero el 39.5% percibe que a veces invertir en negocios cuyos ingresos son variables tienen gran

probabilidad de pérdidas, así mismo el 15.7% y 17.4% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 3

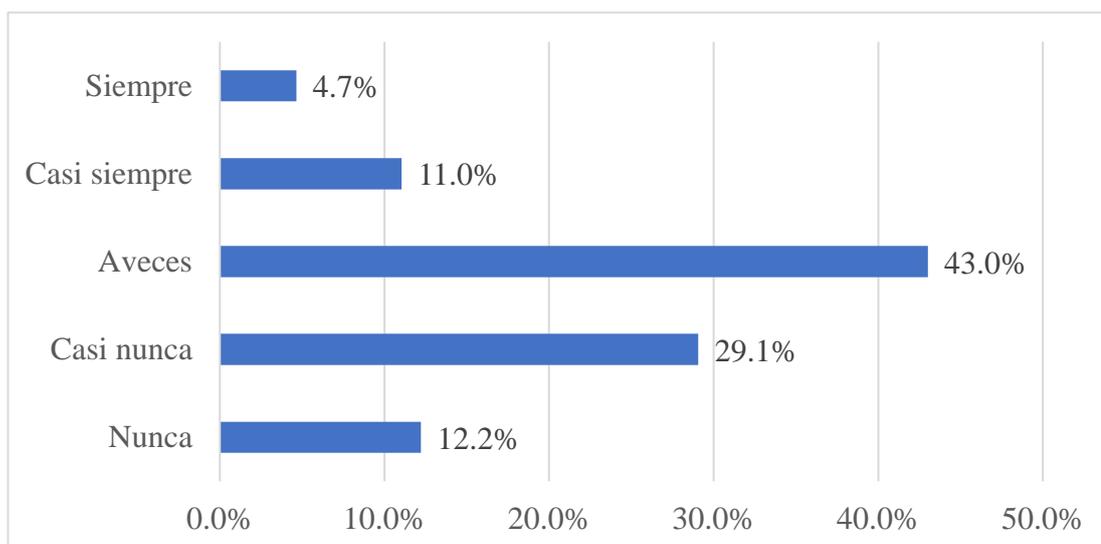
Percepción de los cambios en la economía como oportunidad

Frecuencia	Ciudadanos	Porcentaje
Nunca	21	12.2%
Casi nunca	50	29.1%
A veces	74	43.0%
Casi siempre	19	11.0%
Siempre	8	4.7%
Total	172	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Percepción de los cambios en la economía como oportunidad



Fuente: Elaboración propia

Entendiendo que la economía es una ciencia social que estudia el comportamiento y la interacción de las familias, empresas y gobiernos; analizando la disponibilidad de los recursos que suelen ser escasos para satisfacer las diferentes necesidades y así tener un mayor bienestar. Bajo esta conceptualización el 4.7% de los ciudadanos encuestados perciben que los cambios en la economía siempre son

para una mejora, el 11% manifiestan que casi siempre es para mejorar, sin embargo, el 43% de estos exponen que a veces estos cambios son oportunidad de mejorar, así mismo el 29.1% y el 12.2% consideran que casi nunca y nunca, los cambios en la economía representan una oportunidad para mejorar.

Tabla 4

Brindar información personal para instalar aplicativos móviles

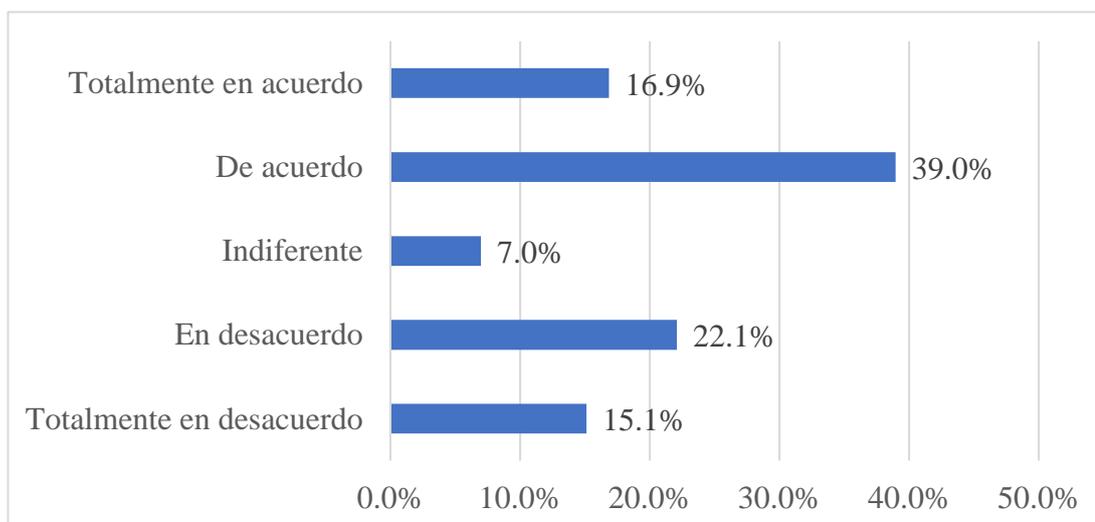
Postura	Ciudadanos	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	15.1%
En desacuerdo	38	22.1%
Indiferente	12	7.0%
De acuerdo	67	39.0%
Totalmente en acuerdo	29	16.9%
Total	172	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Brindar información personal para instalar aplicativos móviles



Fuente: Elaboración propia

En la actualidad y con el proceso de modernización que se vive, el uso de los aplicativos móviles se hizo más frecuente, sin embargo, existe el gran temor de que los datos que se ingresan al momento de instalar los aplicativos sean utilizados para otros propósitos.

Bajo ese contexto se consultó a los usuarios respecto a ello; obteniendo como resultado que el 16.9% de los encuestados están totalmente de acuerdo con brindar información personal para la instalación de aplicativos móviles, un 39% está de acuerdo, sin embargo, al 7% le es indiferente, mientras que el 22.1% manifiesta estar en desacuerdo y un 15.1% en total desacuerdo.

Tabla 5

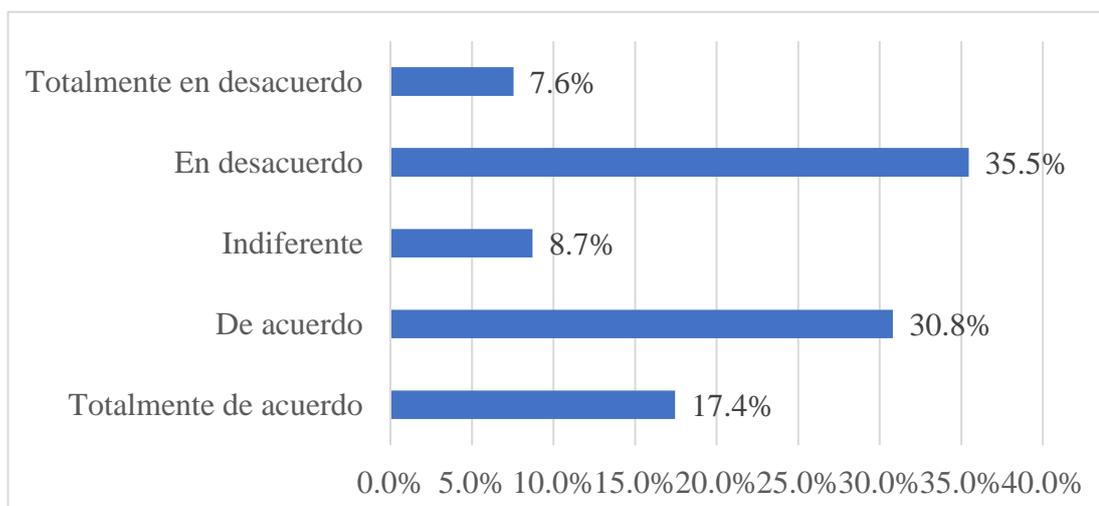
Vulnerabilidad a sufrir robos o estafas al utilizar medios digitales para pagos.

Postura	Ciudadanos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	30	17.4%
De acuerdo	53	30.8%
Indiferente	15	8.7%
En desacuerdo	61	35.5%
Totalmente en desacuerdo	13	7.6%
Total	172	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Vulnerabilidad a sufrir robos o estafas al utilizar medios digitales para pagos



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en las noticias, así como se incrementó el uso de operaciones digitales durante la pandemia por el confinamiento social, también lo hicieron los robos y estafas cibernéticas.

Al respecto se planteó como interrogante a los usuarios lo siguiente: ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación? Utilizar los medios digitales para pagos lo hace más vulnerable a sufrir robos o estafas. Obteniendo como resultado que del total de los ciudadanos encuestados, el 7.6% considera estar total desacuerdo con la afirmación, así mismo un 35.5% expone estar en desacuerdo, al 8.7% del total de encuestados le es indiferente, en cambio al 30.8% y 17.4% están totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente con la afirmación de que los medios digitales los hace más vulnerables a sufrir robos o estafas.

Frecuencia	Ciudadanos	Porcentaje
Nunca	8	4.7%
Casi nunca	19	11.0%

A veces	48	27.9%
Casi siempre	60	34.9%
Siempre	37	21.5%
Total	172	100.0%

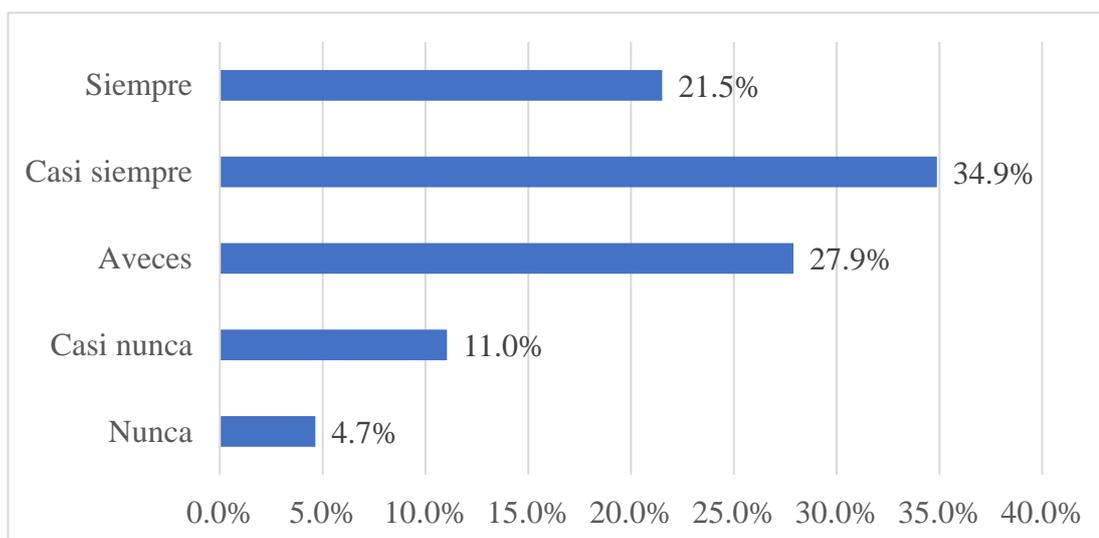
Tabla 6

Uso de la tecnología en el comercio y transacciones bancarias

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Uso de la tecnología en el comercio y transacciones bancarias



Fuente: Elaboración propia

La tecnología brinda una cantidad de servicios que ayudan a las empresas a entablar relaciones directas con sus clientes y proveedores, incrementar ingresos, mejorar procesos, crear nuevas estrategias para el desarrollo de la empresa, entre otros.

Al respecto se planteó como interrogante a los ciudadanos lo siguiente: ¿Con qué frecuencia considera que el uso de la tecnología en el comercio y transacciones bancarias es una buena idea?

Obteniendo como resultado que, el 21.5% considera que siempre el uso de la tecnología en el comercio y transacciones bancarias es una buena idea, un 34.9% considera que casi siempre lo es, el 27.9% manifiesta que a veces es una buena idea,

sin embargo, el 11% y a un 4.7% consideran que casi nunca y nunca respectivamente sería una buena idea, debido a que trae consigo riesgos que en cierta manera algunos ciudadanos no estarían dispuestos a asumir.

4.1.2 Características sociodemográficas

A continuación, se observan las características sociodemográficas que se encontraron en la población estudiada, características como: Edad, nivel de educación, promedio de ingreso mensual, sexo y lugar de procedencia.

Tabla 7

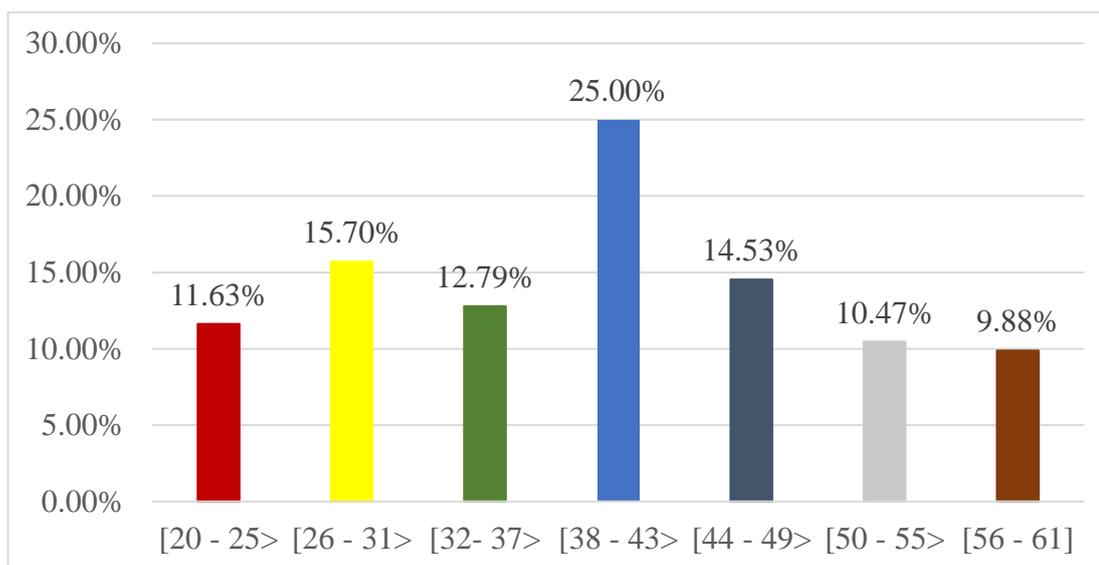
Distribución de los ciudadanos según su edad

Edad	Ciudadanos	%
[20 - 25>	20	11.63%
[26 - 31>	27	15.70%
[32- 37>	22	12.79%
[38 - 43>	43	25.00%
[44 - 49>	25	14.53%
[50 - 55>	18	10.47%
[56 - 61]	17	9.88%
Total	172	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Distribución de los ciudadanos según su edad



Fuente: Elaboración propia

Según los datos obtenidos de distribución por rango de edades de los ciudadanos encuestados, se ha consolidado en siete intervalos, en donde la edad mínima de los encuestados es de 20 años y la máxima de 61 años; el intervalo con mayor proporción de ciudadanos es el de 38 a 43 años con una proporción del 25.0% y la menor proporción es del intervalo de 56 a 61 años con 9.88%.

Tabla 8

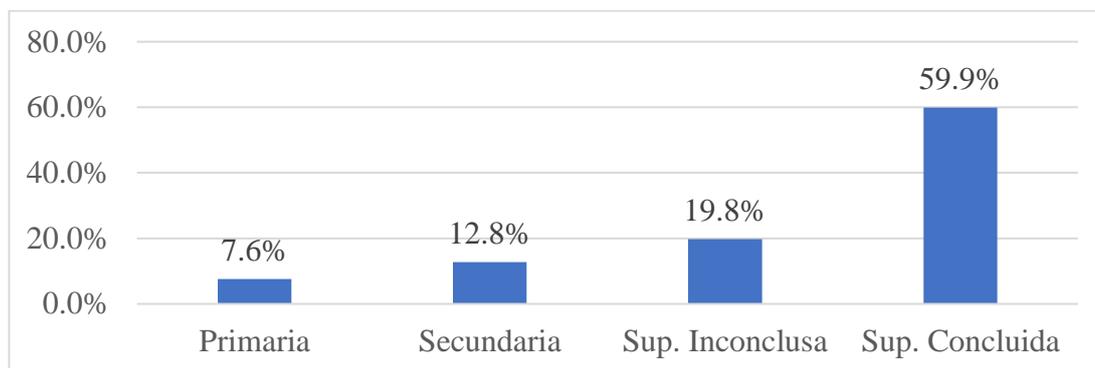
Distribución de ciudadanos según su nivel de educación

Nivel de educación	Ciudadanos	%
Primaria	13	7.6%
Secundaria	22	12.8%
Sup. Inconclusa	34	19.8%
Sup. Concluida	103	59.9%
Total	172	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Distribución de ciudadanos según su nivel de educación



Fuente: Elaboración propia

Del total de ciudadanos encuestados del distrito de Lince, en su mayoría tienen estudios de nivel superior concluida con el 59.9% del total, seguido por los ciudadanos que tienen nivel educativo superior inconcluso los cuales son el 19.8%, y el 12.8% con nivel de estudio secundaria, el porcentaje restante (7.6%) alcanzaron sólo el nivel de educación primaria.

Tabla 9

Ciudadano según ingreso mensual

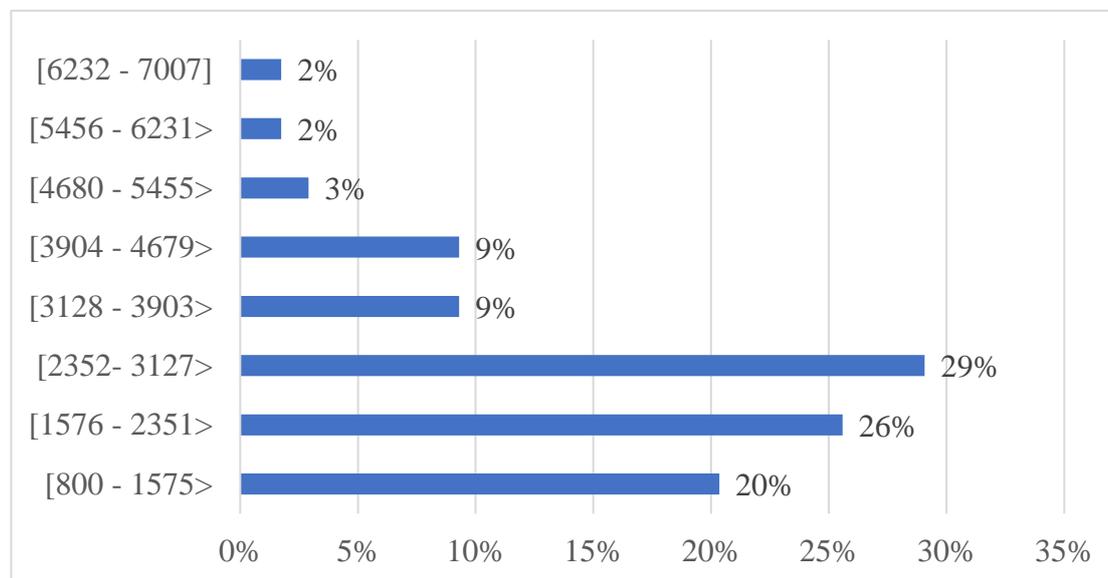
Ingreso promedio	Ciudadanos	Porcentaje
[800 - 1575>	35	20%
[1576 - 2351>	44	26%
[2352- 3127>	50	29%
[3128 - 3903>	16	9%
[3904 - 4679>	16	9%
[4680 - 5455>	5	3%
[5456 - 6231>	3	2%

[6232 - 7007]	3	2%
Total	172	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Ciudadano según ingreso mensual



Fuente: Elaboración propia

Con relación a la distribución de los ingresos promedio mensuales de los ciudadanos encuestados, esta variable se ha consolidado en ocho rangos y por lo resultados se puede afirmar que la población del distrito de Lince, en su totalidad tiene ingresos mayores a ochocientos soles (S/800.00). Concentrándose en su gran mayoría (29%) en el grupo de ingresos promedio mensual por hogar de S/ 2,352.00 a S/° 3,127.00.

Tabla 10

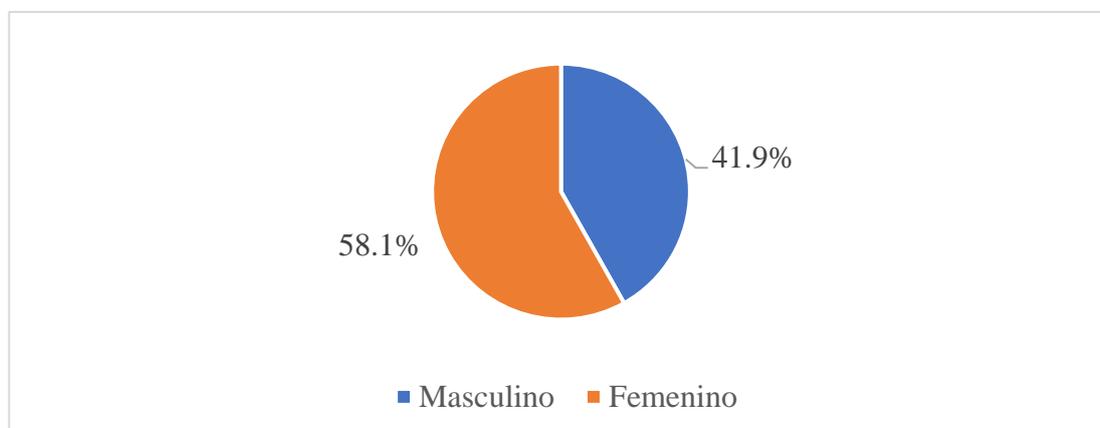
Ciudadano según su sexo

Sexo	Ciudadanos	Porcentaje
Masculino	72	41.9%
Femenino	100	58.1%
Total	172	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Ciudadano según su sexo



Fuente: Elaboración propia

En consideración con la figura y tabla anterior se manifiesta que del total de la población encuestada los cuales fueron 172 ciudadanos, a quienes se les realizó diversas preguntas con la finalidad de obtener datos reales de los mismos, se aprecia según el género, que el sexo femenino es el predominante en este grupo con una diferencia de 16.2% respecto al sexo masculino.

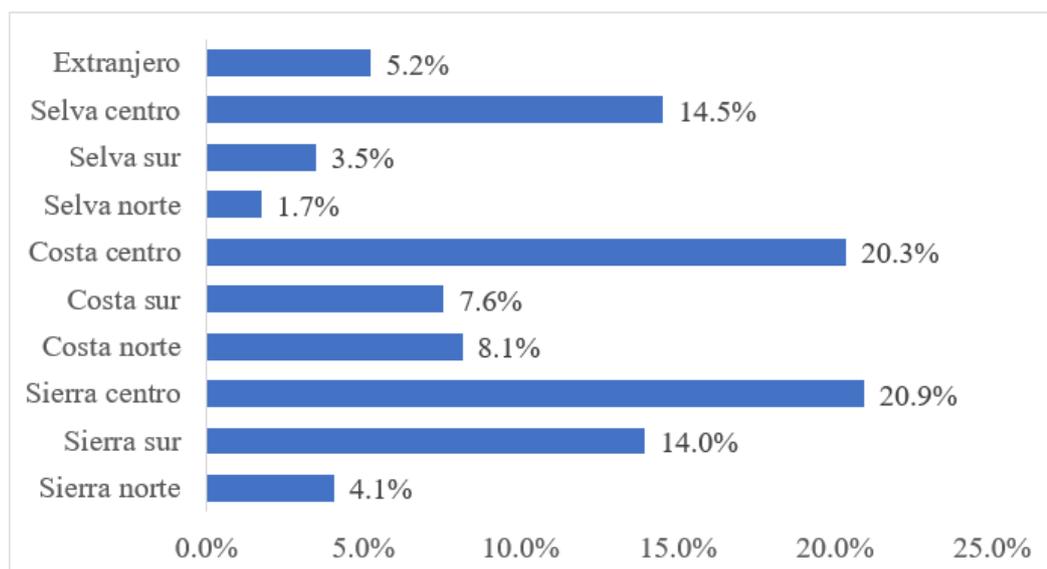
Tabla 11

Ciudadano según lugar de procedencia

Procedencia	Ciudadanos	Porcentaje
Sierra norte	7	4.1%
Sierra sur	24	14.0%
Sierra centro	36	20.9%
Costa norte	14	8.1%
Costa sur	13	7.6%
Costa centro	35	20.3%
Selva norte	3	1.7%
Selva sur	6	3.5%
Selva centro	25	14.5%
Extranjero	9	5.2%
Total	172	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12
Ciudadano según lugar de procedencia



Fuente: Elaboración propia

También se obtuvieron los datos respecto al lugar de procedencia de los ciudadanos encuestados, que en su gran mayoría y con un porcentaje del 39% son procedentes de la sierra, ya sea del centro, sur o norte; seguidamente de los ciudadanos los cuales provienen de la costa del país 36% y un 19.7% de la selva peruana y el restante 5.2% son de otro país (extranjeros).

4.1.3 Características del uso de pagos móviles

Respecto a las características del uso de pagos móviles en el distrito de Lince se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 12
Uso del teléfono durante del día

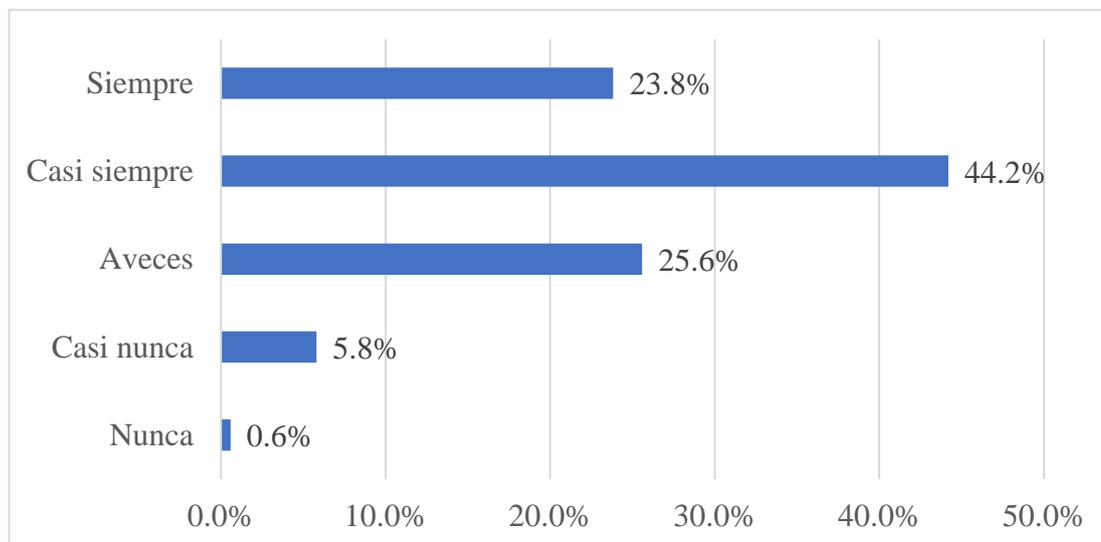
Frecuencia de uso	Ciudadanos	%
Nunca	1	0.6%
Casi nunca	10	5.8%
A veces	44	25.6%

Casi siempre	76	44.2%
Siempre	41	23.8%
Total	172	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Uso del teléfono durante el día



Fuente: Elaboración propia

Los teléfonos móviles forman parte de nuestra vida, hasta el punto de que nos resulta incluso extraño que en la actualidad una persona no use un teléfono móvil. Hoy en día, los dispositivos móviles nos permiten comunicarnos, acceder a internet, hacer fotografías, ver contenidos audiovisuales, jugar, etc. Por lo que su uso es frecuente durante las actividades diarias de las personas.

Al respecto se planteó la siguiente interrogante: ¿Con qué frecuencia usa su teléfono durante el día?, obteniendo como resultado que el 23.8% lo usa siempre durante el día, el 44.2% que casi siempre lo usan, un 25.6% a veces, el 5.8% manifiestan que casi nunca y el 0.6% que nunca lo utiliza.

Tabla 13

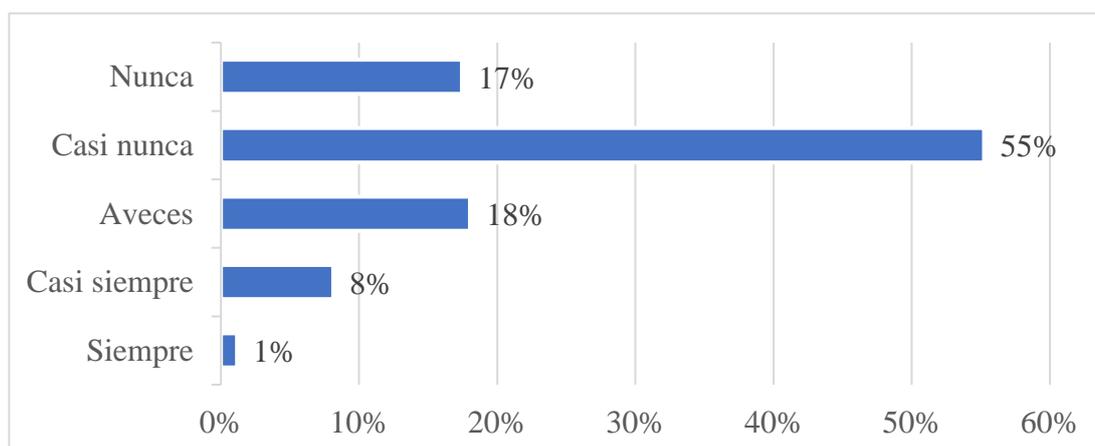
Cambio de dispositivo móvil

Frecuencia	Ciudadanos	%
Siempre	2	1%
Casi siempre	14	8%
A veces	31	18%
Casi nunca	95	55%
Nunca	30	17%
Total	172	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Cambio de dispositivo móvil



Fuente: Elaboración propia

Los ciudadanos consideran en su mayoría, un 55%, que casi nunca cambian su dispositivo móvil, también el 17% nunca ha cambiado de teléfono móvil, quiere decir que desde que obtuvieron su primer teléfono no lo han cambiado hasta la fecha; Así mismo un 18% lo hace a veces; sin embargo, el 8% manifestó que casi siempre lo hace y el porcentaje restante (1%) siempre lo hace.

Tabla 14

Tipo de dispositivo actual

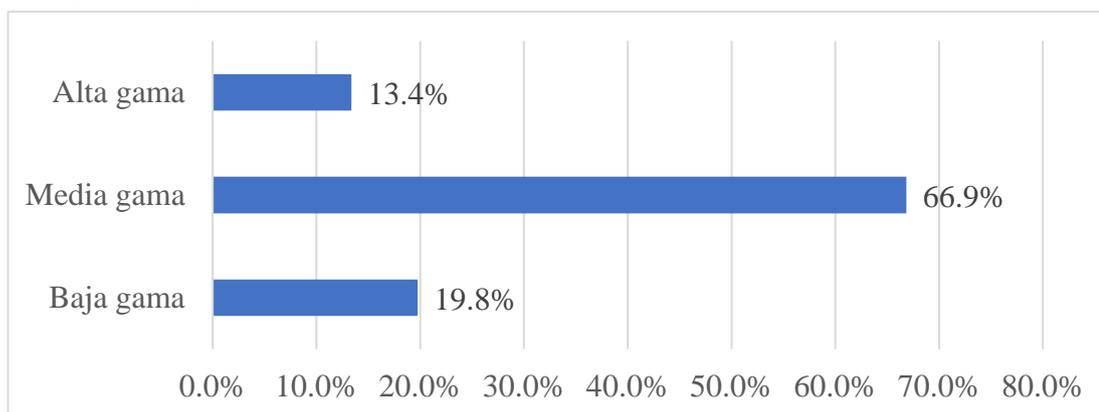
Postura	Ciudadanos	%
Baja gama	34	19.8%

Media gama	115	66.9%
Alta gama	23	13.4%
Total	172	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Tipo de dispositivo actual



Fuente: Elaboración propia

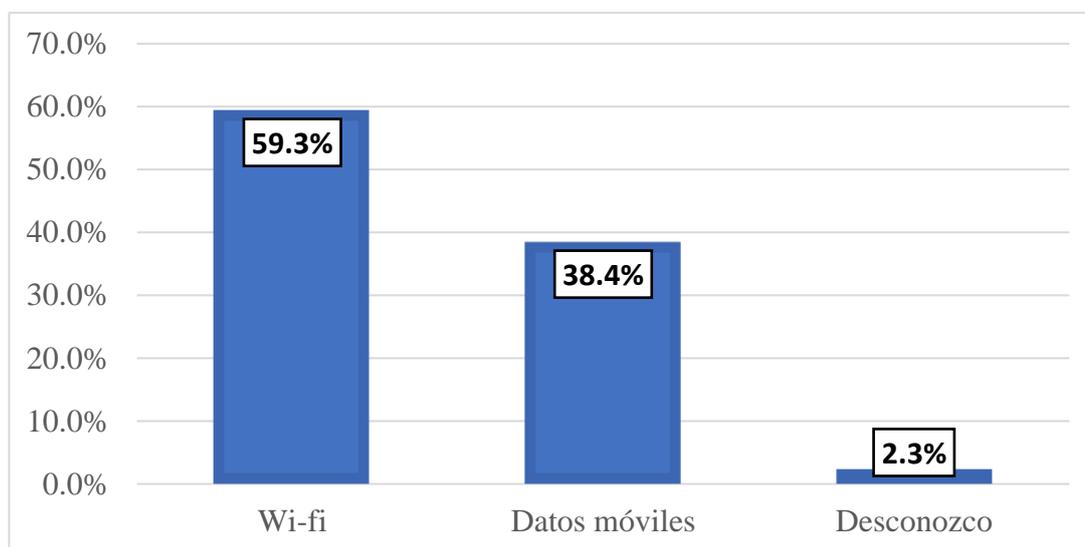
Los teléfonos móviles se pueden clasificar según distintos criterios. **Gama baja** los cuales son los más sencillos y sólo ofrecen las opciones básicas, como llamadas, SMS, calculadora, calendario, agenda y reloj, **Gama media** son los más extendidos y con mejor relación calidad/precio, ya que cuentan con casi todas las funciones de los teléfonos móviles de gama alta, pero a precios más asequibles y de **Gama alta** que son los más caros y avanzados, y cuentan con todas las prestaciones y las últimas tecnologías.

Al respecto, del total de los ciudadanos encuestados, en su mayoría que en términos porcentuales representa al 66.9% cuentan con celulares de gama media, el 19.8% de gama baja y el 13.4% restante manifestaron tener un teléfono móvil de alta gama.

Tabla 15*Tipo de conectividad que utiliza en su teléfono*

Postura	Ciudadanos	Porcentaje
Wi-fi	102	59.3%
Datos móviles	66	38.4%
Desconozco	4	2.3%
Total	172	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 16*Tipo de conectividad que utiliza en su teléfono*

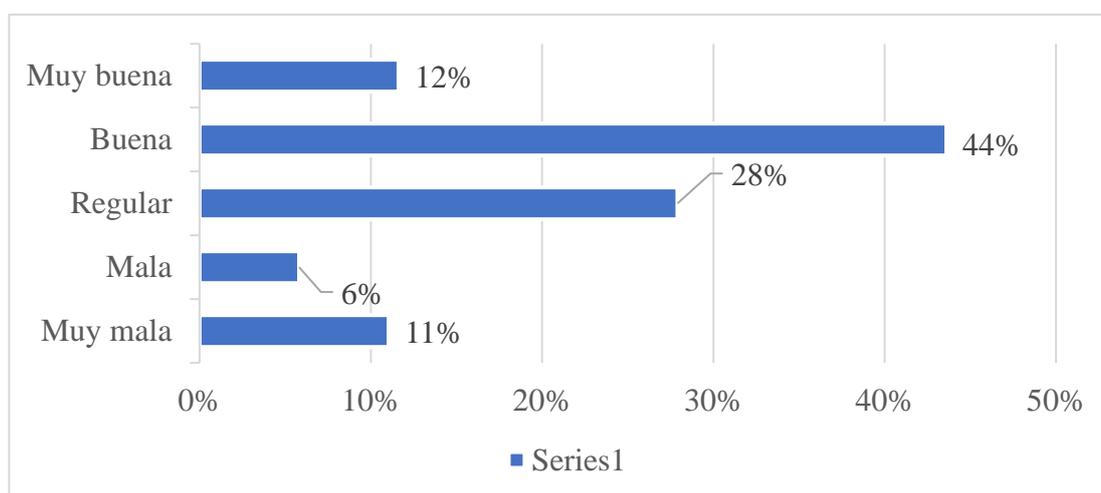
Fuente: Elaboración propia

Respecto al tipo de conexión a internet que usan los teléfonos celulares de los ciudadanos del distrito de Lince, un 59.3% de los encuestados manifestaron que utilizan con mayor frecuencia el Wi-fi, la cual es una tecnología que permite conectar diferentes equipos informáticos a través de una red inalámbrica de banda ancha, el 38.4% utiliza sus datos móviles, que son aquellos datos de nuestra tarifa de telefonía móvil que están destinados al uso de Internet en el teléfono y el 2.3% desconoce o simplemente sólo usan sus teléfonos para realizar llamadas y mensajes de texto, para lo cual no es necesario el uso de internet.

Tabla 16*Calificación del internet en su dispositivo móvil*

Opinión	Ciudadanos	Porcentaje
Muy mala	19	11%
Mala	10	6%
Regular	48	28%
Buena	75	44%
Muy buena	20	12%
Total	172	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 17*Calificación del internet en su dispositivo móvil*

Fuente: Elaboración propia

Los ciudadanos consideran en un 11% que el acceso a internet que obtienen desde su celular es muy malo, el 6% manifestó que es mala; así mismo, el 48% considero que es regular; sin embargo, el 44% y 12% expuso que el acceso a internet de su dispositivo móvil es buena y muy buena respectivamente.

Tabla 17*Tipo de suscripción de su dispositivo móvil*

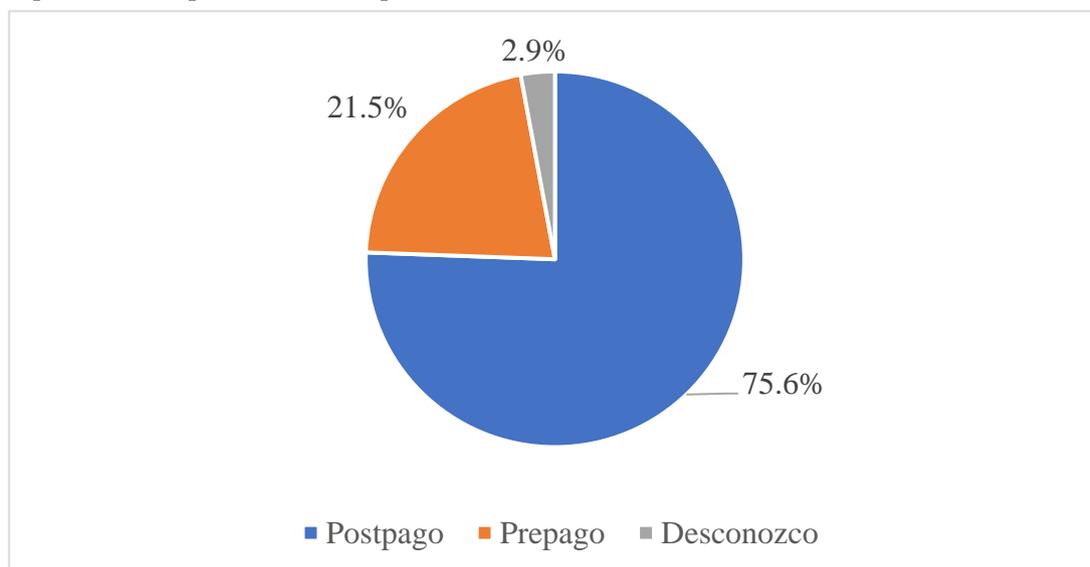
Postura	Ciudadanos	Porcentaje
Postpago	130	75.6%
Prepago	37	21.5%

Desconozco	5	2.9%
Total	172	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

Tipo de suscripción de su dispositivo móvil



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura anterior, podemos observar que, en su mayoría, el cual en términos porcentuales es de 75.6% los ciudadanos encuestados manifiestan tener un plan postpago, esto quiere decir que cancela un monto fijo mensual con planes que ofrecen los operadores, seguidamente un 21.5% de estos un plan prepago y el porcentaje restante (2.9%) desconoce acerca de la suscripción de su dispositivo móvil.

Tabla 18

Calificación de la suscripción de dispositivo móvil

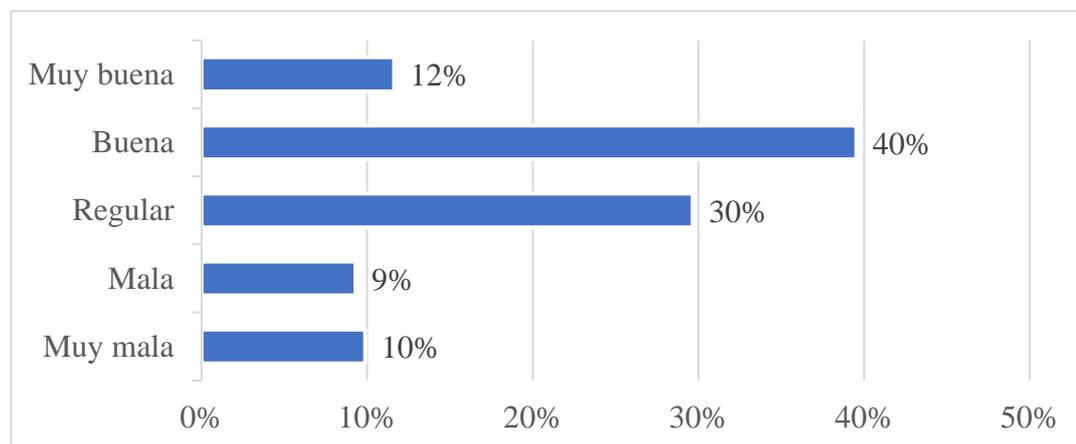
Opinión	Ciudadanos	Porcentaje
Muy mala	17	10%
Mala	16	9%
Regular	51	30%
Buena	68	40%

Muy buena	20	12%
Total	172	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Calificación de la suscripción de dispositivo móvil



Fuente: Elaboración propia

Los ciudadanos encuestados consideran en su mayoría, que en términos porcentuales es de 40% que la suscripción que tiene en la actualidad su dispositivo móvil es buena, seguido del 30% que considera que es regular, luego el 12% que manifestó que es muy buena, sin embargo, el 10% y 9% restante consideran que es muy mala y mala respectivamente.

Tabla 19

Calificación de la tarifa por la suscripción de su servicio móvil

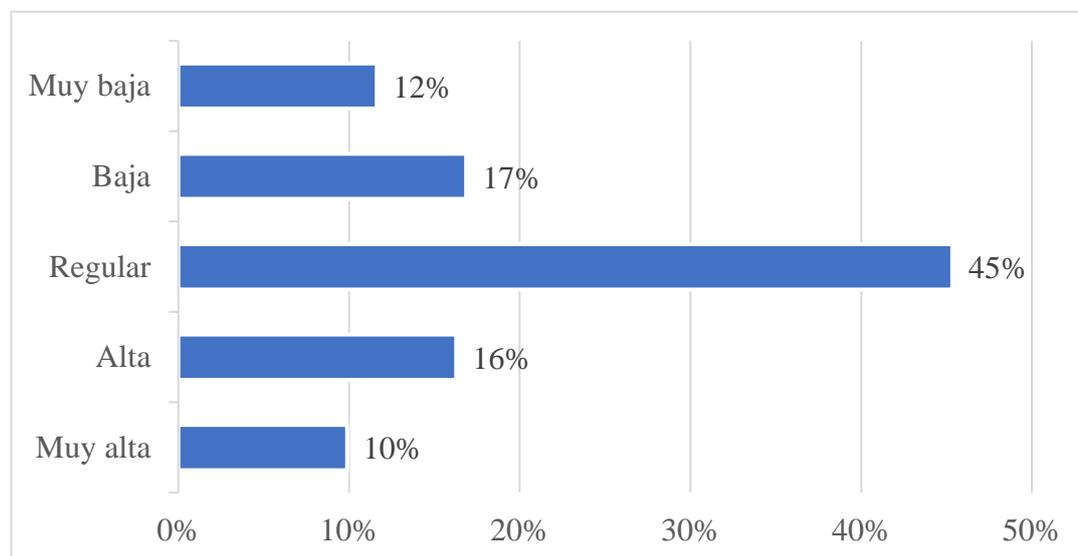
Opinión	Ciudadanos	Porcentaje
Muy alta	17	10%
Alta	28	16%
Regular	78	45%
Baja	29	17%
Muy baja	20	12%

Total	172	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Elaboración propia

Figura 20

Calificación de la tarifa por la suscripción de su servicio móvil



Fuente: Elaboración propia

Todo ciudadano al tener adquirir un teléfono móvil, tiene que suscribir las modalidades del servicio y pagar un costo o tarifa; al respecto en la tabla y figura anterior podemos observar que para los ciudadanos del distrito de Lince, el 12% manifiesta que es muy baja la tarifa que paga por la suscripción del servicio de su dispositivo móvil, también el 17% expone que es bajo, así mismo, el 45% considera que es regular, sin embargo, el 16% y el 10% consideran que los servicios según la tarifa que paga por la suscripción es alta y muy alta respectivamente.

Tabla 20

Operador móvil al que pertenece su dispositivo

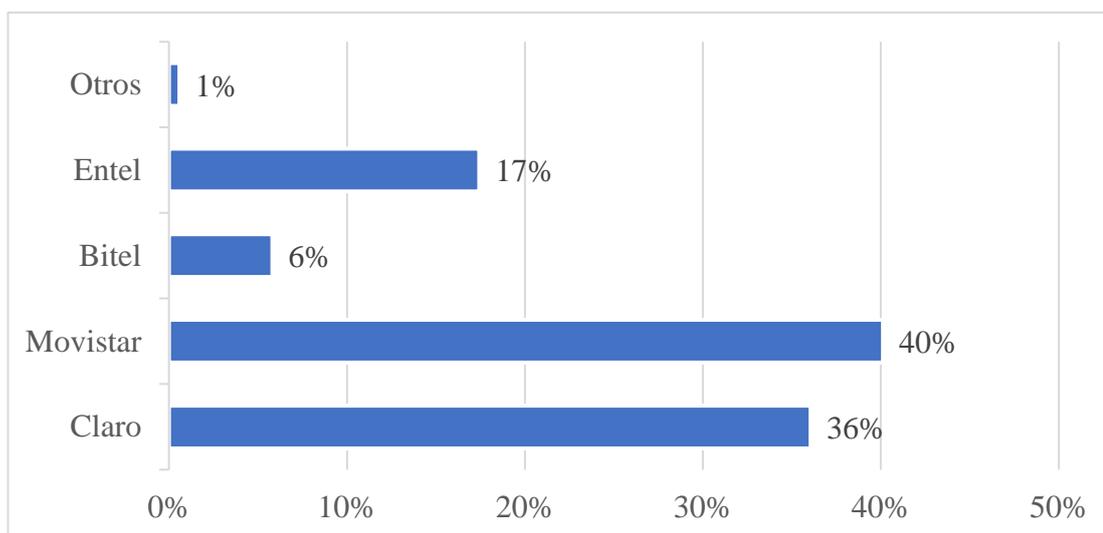
Operador	Ciudadanos	Porcentaje
Claro	62	36%
Movistar	69	40%
Bitel	10	6%
Entel	30	17%

Otros	1	1%
Total	172	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 21

Operador móvil al que pertenece su dispositivo



Fuente: Elaboración propia

Un operador de telefonía móvil es aquella compañía de telefonía que provee de servicios GSM (Sistema Global para las Comunicaciones Móviles) a los usuarios con un teléfono móvil.

Al respecto, en la figura anterior se observa que en su mayoría (40%) el operador es movistar, seguidos por la empresa claro que es un 36%, luego la compañía Entel un 17%, continua con un 6% quienes tienen como operador a la empresa Bitel y el porcentaje restante menciona tener otro operador diferente a los mencionados.

Tabla 21

Servicio de su operador móvil

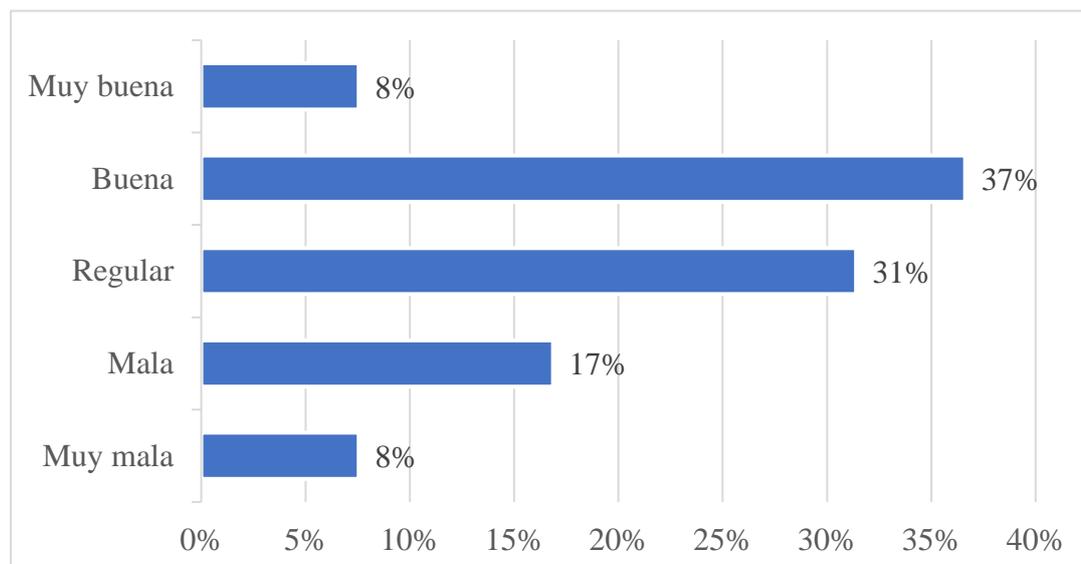
Opinión	Ciudadanos	%
Muy mala	13	8%
Mala	29	17%

Regular	54	31%
Buena	63	37%
Muy buena	13	8%
Total	172	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 22

Servicio de su operador móvil



Fuente: Elaboración propia

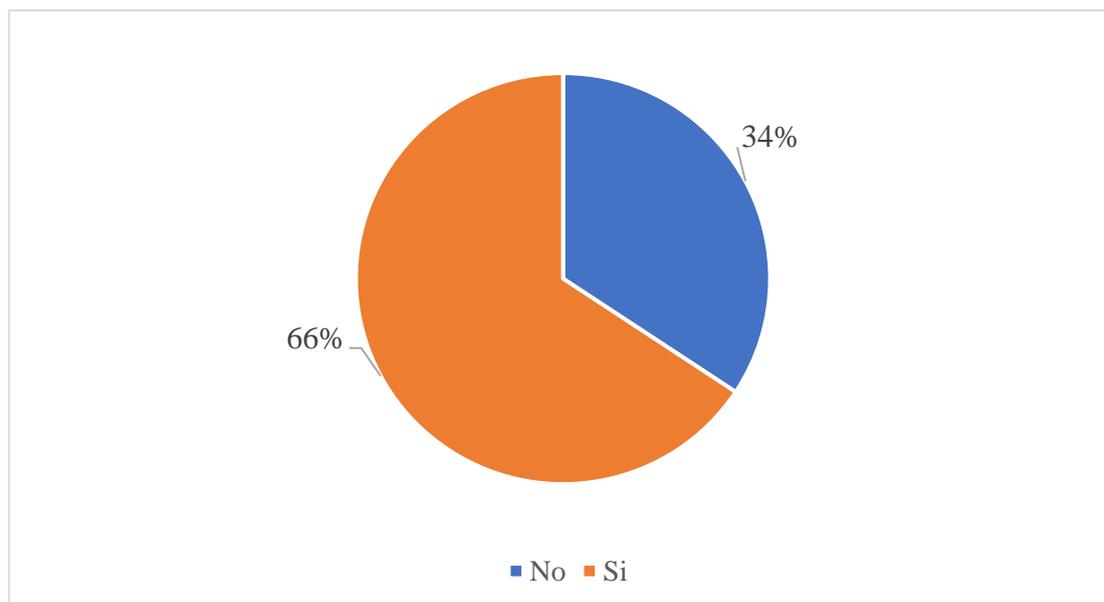
En consideración a como los ciudadanos del distrito de Lince, califican el servicio del operador de su elección, estos manifiestan en un 8% que es muy buena, de la misma manera el 37% considera que es buen; así mismo el 31% expuso que el servicio que tiene de su operador actual es regular, sin embargo, el 17% y 8% consideraron que es mala y muy mala respectivamente.

Tabla 22

Pagos utilizando aplicativos móviles

Pagos	Ciudadanos	%
No	59	34%
Si	113	66%
Total	172	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 23*Pagos utilizando aplicativos móviles*

Fuente: Elaboración propia

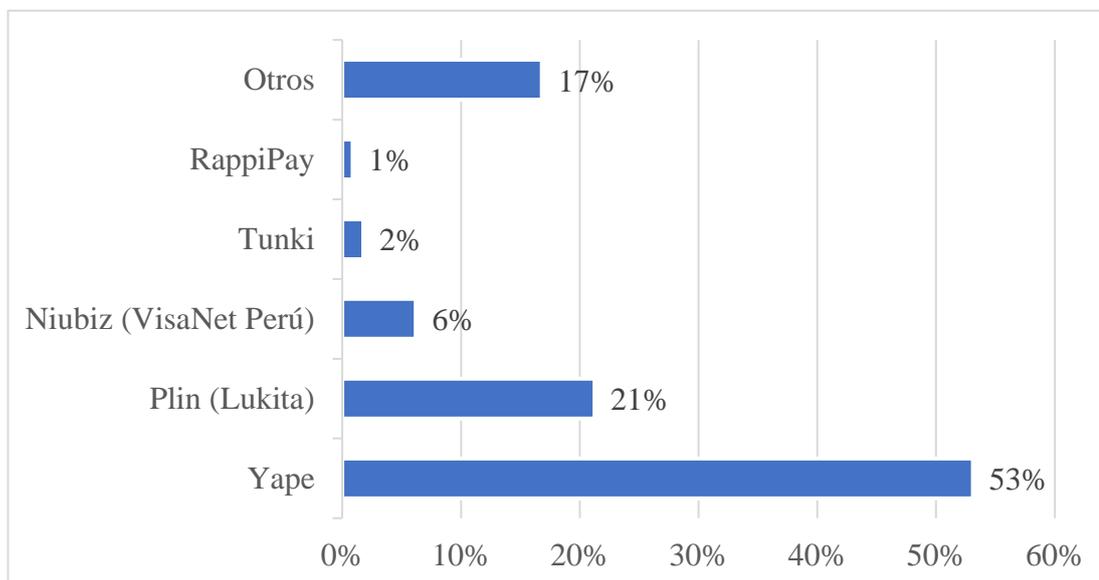
Los pagos por aplicativos móviles, están siendo utilizados con mayor frecuencia por los ciudadanos, por lo que se les preguntó a los encuestados lo siguiente: ¿Realiza usted pagos de servicios/compras utilizando aplicativos móviles (Yape, Plin, Tunki, etc) ?, obteniendo como resultados que el 66% si utilizan estos aplicativos para pagos ya sea servicios o compras y el porcentaje restante no los utiliza. Por lo que se puede afirmar que de cada 10 ciudadanos 7 si realizan pagos de servicios/compras utilizando aplicativos móviles (Yape, Plin, Tunki, etc) y 3 no lo hacen.

Tabla 23*Aplicativo móvil utilizado*

Aplicativos	Ciudadanos	Porcentaje
Yape	60	53%
Plin (Lukita)	24	21%
Niubiz (VisaNet Perú)	7	6%
Tunki	2	2%
RappiPay	1	1%
Otros	19	17%

Total	113	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Elaboración propia

Figura 24*Aplicativo móvil utilizado*

Como Fuente: Elaboración propia

Considerando que líneas arriba, sólo 113 ciudadanos del total de encuestados, que en términos porcentuales son el 66%, utilizan aplicativos móviles para pagos, se les consultó lo siguiente: ¿Qué aplicativo móvil es el que usa con mayor frecuencia?

De estos ciudadanos que utilizan el aplicativo, el 53% utiliza YAPE, el cual es un aplicativo con el que puedes enviar y recibir dinero de manera totalmente gratuita, para ello, solo necesitas el número celular de tus contactos o un código QR de Yape, asimismo un 21% utiliza el aplicativo PLIN, el cual es la nueva forma de enviar y recibir dinero en soles, entre cuentas de Interbank, Scotiabank, BBVA, BanBif, Caja Arequipa y Caja Sullana, usando solo el número celular de tu contacto afiliado a PLIN desde tu Interbank APP, también un 6% utiliza NIUBIZ que es una plataforma digital que te permite cobrar por internet solo enviando un link a tus clientes, de igual manera el aplicativo TUNKI que según la encuesta realizada lo

utiliza el 2%, este es un aplicativo que te permite vincular una tarjeta Interbank o abrir una billetera 100% digital, el 1% utiliza el RAPPIDAY, que permite a los usuarios realizar compras desde la aplicación, pagos en establecimientos físicos por medio de códigos QR y el porcentaje restante utiliza otro tipo de aplicativo móvil.

Tabla 24

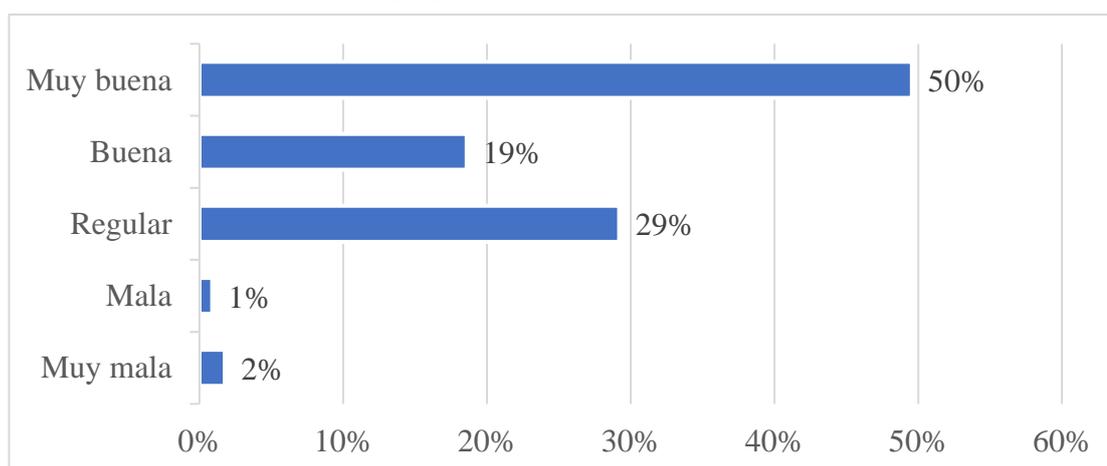
Calificación del servicio de pago móvil

Calificación	Ciudadanos	%
Muy mala	2	2%
Mala	1	1%
Regular	33	29%
Buena	21	19%
Muy buena	56	50%
Total	113	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 25

Calificación del servicio de pago móvil



Fuente: Elaboración propia

Los ciudadanos del distrito de Lince los cuales fueron encuestados para esta investigación, en su mayoría (un 50%) califican que el servicio de los aplicativos móviles es muy bueno, también un 19% considera que son buenos, así mismo un

29% manifestó que es regular, sin embargo, un 1% y 2% califican el servicio de los aplicativos que utilizan como malo y muy malo respectivamente.

Tabla 25

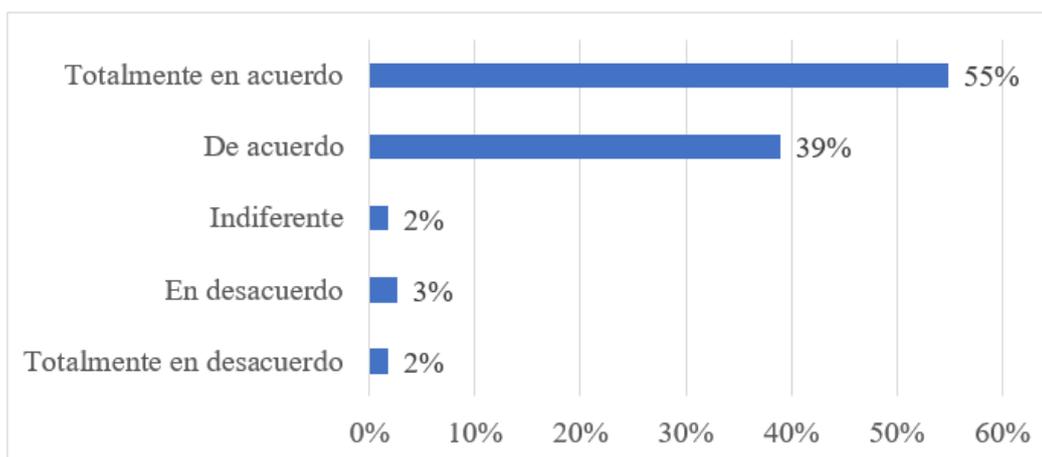
Interacción sencilla con los aplicativos móviles

Postura	Ciudadanos	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	3	3%
Indiferente	2	2%
De acuerdo	44	39%
Totalmente en acuerdo	62	55%
Total	113	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 26

Interacción sencilla con los aplicativos móviles



Fuente: Elaboración propia

Considerando la tabla y figura anterior, los ciudadanos en su mayoría (55%) consideran que la interacción con los aplicativos es sencilla, estando totalmente de acuerdo con la afirmación, el 39% que consideran estar de acuerdo, al 2% le es

indiferente y el 3% manifiesta estar en desacuerdo con la afirmación, y el porcentaje restante (2%) manifiestan estar en total desacuerdo con dicha afirmación.

Tabla 26

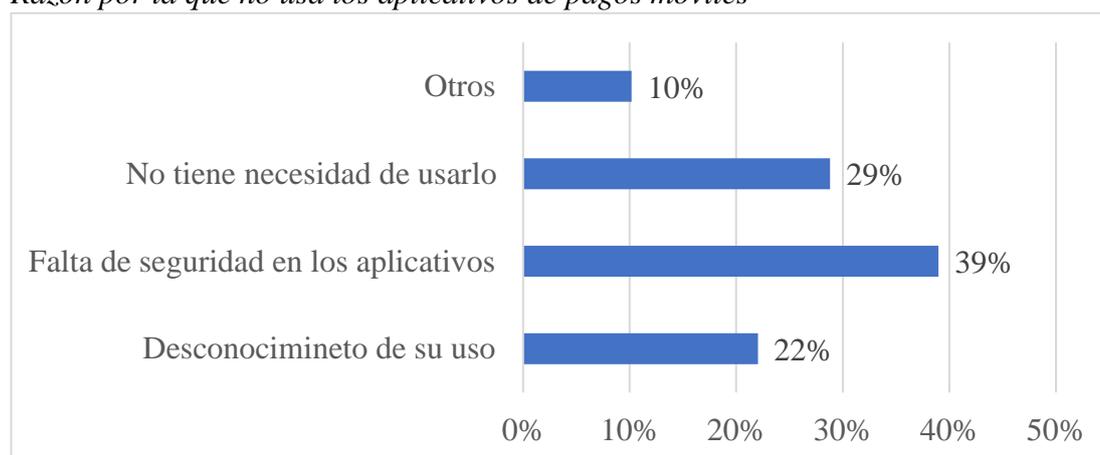
Razón por la que no usa los aplicativos de pagos móviles

Postura	Ciudadanos	Porcentaje
Desconocimiento de su uso	13	22%
Falta de seguridad en los aplicativos	23	39%
No tiene necesidad de usarlo	17	29%
Otros	6	10%
Total	59	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 27

Razón por la que no usa los aplicativos de pagos móviles



Fuente: Elaboración propia

Del total de encuestados, 59 de ellos manifestaron que no utilizan los aplicativos móviles, a los cuales se les consultó el motivo por lo que no lo utilizan, obteniendo como resultados que un 22% no lo usa por desconocimiento, el 39% por falta de seguridad en los aplicativos, el 29% manifestó que no tiene la necesidad de usarlo y el porcentaje restante (10%) considero que es por otros factores.

4.2 Contratación de hipótesis

4.2.1 Estimación del modelo econométrico

La estimación del modelo se realiza a través del análisis de un modelo de elección binaria, pero en primer lugar se debe de elegir al mejor modelo que logre explicar a la variable dependiente y luego analizar si las variables independientes: Características sociodemográficas y la aversión al riesgo son o no significativos al momento de explicar el uso de pagos digitales en los ciudadanos del distrito de Lince.

4.2.2 Elección del modelo

Se realizaron las estimaciones de cada uno de los modelos de elección binaria: probit, logit y el de extreme value.

En la siguiente tabla se presenta el resumen de los modelos probabilísticos estimados, con la cual se analiza los criterios de evaluación para la elección de un modelo dentro de un portafolio.

Tabla 27

Resumen de los modelos binarios: Probit y Logit y Valor Extremo

Criterio	Logit	Probit	Extreme value
McFadden R-squared	0.408213	0.411563	0.406538
Akaike info criterion	0.819201	0.814893	0.821356
Schwarz criterion	0.910698	0.906390	0.912852
Hannan-Quinn criter.	0.856324	0.852016	0.858478
Log likelihood	-65.45130	-65.08084	-65.63658
LR statistic	90.29643	91.03736	89.92588
Prob (LR statistic)	0.000000	0.000000	0.000000

Fuente: Estimaciones de los modelos binarios a través del EViews 10.

En la tabla 27 se aprecia los resultados obtenidos en los modelos: Logit, Probit y Extreme Value. Es importante señalar que de la estimación de los tres modelos mencionados se debe elegir al que mejor explica la relación entre las variables, para lo cual los criterios en las que se basa la elección del mejor modelo son: que posea un coeficiente de determinación de McFadden mayor, así como el ratio de máxima verosimilitud (Log likelihood), el valor de LR statistic. Todo lo contrario, debería de ser para los criterios de información de Akaike, Schwarz, Hannan – Quinn; es decir que tengan los menores valores posibles.

Por lo tanto, se afirma que, dentro del portafolio de modelos, el que presenta mejores indicadores es el modelo Probit; por lo que a continuación se presenta el mencionado modelo elegido.

Tabla 28

Representación del modelo elegido: Probit

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	2.775174	0.799468	3.471278	0.0005
AVRI	-0.247981	0.099971	-2.480536	0.0131
NEDU	0.320579	0.149682	2.141733	0.0322
EDAD	-0.088721	0.015300	-5.798593	0.0000
NING	0.000289	0.000118	2.453890	0.0141
McFadden R-squared	0.411563	Mean dependent var		0.656977
S.D. dependent var	0.476105	S.E. of regression		0.354482
Akaike info criterion	0.814893	Sum squared resid		20.98485
Schwarz criterion	0.906390	Log likelihood		-65.08084
Hannan-Quinn criter.	0.852016	Deviance		130.1617
Restr. deviance	221.1990	Restr. log likelihood		-110.5995
LR statistic	91.03736	Avg. log likelihood		-0.378377
Prob(LR statistic)	0.000000			

Fuente: Estimaciones de los modelos binarios.

De acuerdo con los valores de los coeficientes obtenidos en el modelo probit, de todas las variables independientes propuestas (aversión al riesgo, nivel

educativo, edad y nivel de ingreso) es la variable nivel educativo la que tiene mayor influencia en el uso de pagos móviles. Así mismo estos coeficientes fueron utilizados en el análisis marginal que se observa en el capítulo 5.1.

El modelo elegido se denota en una ecuación de la siguiente manera:

$$UPM = C(1) + C(2)*AVRI + C(3)*NEDU + C(4)*EDAD + C(5)*NING$$

El mismo que puede ser expresado en una probabilidad condicional que a continuación se muestra.

$$\text{Prob}(UPM_i = 1) = \Phi(X\beta) + \epsilon_i = \int_{-\alpha}^{x\beta} \frac{1}{(2\pi)^{\frac{1}{2}}} e^{-s^2/2} \cdot \partial S + \epsilon_i$$

$$\text{Prob}(UPM_i = 1) = f(\hat{B}_0 + \hat{B}_1 AVRI_i + \hat{B}_2 NEDU_i + \hat{B}_3 EDAD_i + \hat{B}_4 NING_i) + \mu_i$$

Prob(UPM_i = 1) = f(Aversión al riesgo,
nivel educativo, edad y nivel de ingreso promedio mensual)

4.2.3 Análisis de indicadores estadísticos del modelo

Antes de realizar el análisis de los indicadores estadísticos del modelo elegido, se recuerda la manera como fue planteada la hipótesis de investigación:

“Las características sociodemográficas y la aversión al riesgo inciden significativamente en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima”

Esta proposición debe de ser contrastada con la finalidad de aceptarla como verdadera o rechazar su cumplimiento. Por lo que se procede a realizar las principales pruebas estadísticas de relevancia global e individual.

A. Prueba de relevancia global

Nos permite conocer si las variables independientes y la constante del modelo en su conjunto, logran explicar o no a la variable dependiente. Por lo que se propone las siguientes hipótesis estadísticas para ser analizadas.

- $H_o : \beta_0 = \beta_1 = \beta_2 = 0$ (De cumplirse esta hipótesis, se afirmaría que las variables independientes no son significativas para explicar la probabilidad del uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima).
- $H_a : \beta_0 \neq \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ (De cumplirse esta hipótesis, se afirmaría que las variables independientes si son significativas para explicar la probabilidad del uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima).

Para la realización de la prueba de relevancia global también es necesario definir al nivel de significancia, es decir aquel margen de error máximo con la cual se podría afirmar la conclusión para esta prueba estadística. Se define al 5% como nivel de significancia, considerando al estudio como un análisis dentro de las ciencias sociales, lo cual permite tener el valor $\alpha = 0.05$.

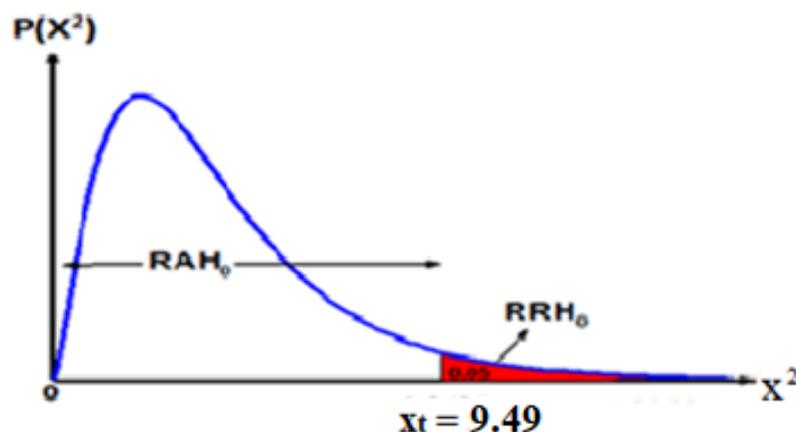
Se define al grado de libertad para luego definir el punto crítico dentro de la distribución que delimita las regiones de aceptación y de rechazo de la hipótesis nula estadística.

$$gl = 5 - 1 = 4$$

Una vez obtenido ambos valores, se procede a delimitar las áreas de rechazo o de aceptación de la hipótesis, de manera gráfica, donde se ubica al valor del punto crítico igual a 9.49 de acuerdo con la significancia y al grado de libertad.

Figura 28

Delimitación de las regiones de aceptación y de rechazo de la hipótesis nula



Fuente: Elaboración propia. Programa EViews.

Se considera el criterio de decisión, el cual consiste en encontrar el valor calculado del estadístico y compararlo con el valor tabular; en el caso que sea inferior al punto crítico (9.49) se ubicaría en la región de aceptación de la hipótesis nula, por lo cual se debe de reconocer que las variables explicativas no son significativas para explicar a la variable dependiente. Todo lo contrario, sucedería en el caso de tener un valor calculado del estadístico superior, puesto que se estaría rechazando la veracidad de la hipótesis nula y en consecuencia se afirmaría que las variables explicativas sí son significativas.

En la tabla de la regresión se puede observar que el valor del LR Statistic del modelo elegido, posee un valor de 91.03736, el cual es comparado con el valor tabular y como se puede denotar, la regresión del valor estimado es mayor, por lo que se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula estadística, entonces se puede afirmar que la constante, las variables aversión al riesgo y características sociodemográficas si logran explicar de manera significativa la probabilidad del uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima. También se obtiene un valor

de la significancia global de la estimación menor al 5%, lo que confirma el cumplimiento de la hipótesis.

B. Prueba de relevancia individual

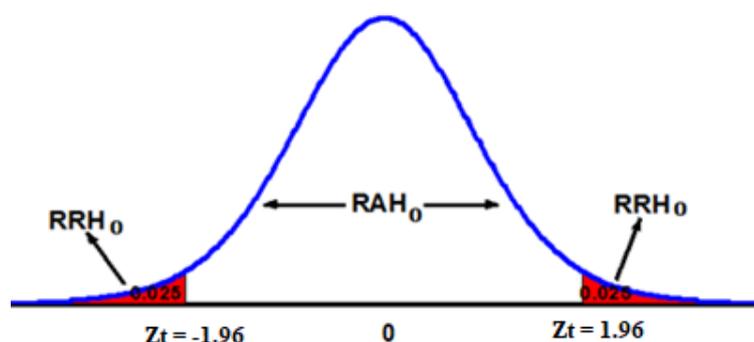
Similar a la prueba de relevancia global, en la prueba de relevancia individual se evalúa la significancia de las variables independientes para explicar la probabilidad del uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima, sólo que en este análisis se evalúa de manera individual, es decir una variable explicativa a la vez. La hipótesis estadística se plantea de la siguiente forma:

- $H_o : \beta_i = 0$ (La variable independiente “aversión al riesgo o características sociodemográficas”, no es significativa para explicar la probabilidad del uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima).
- $H_o : \beta_i \neq 0$ (La variable independiente “aversión al riesgo o características sociodemográficas”, si es significativa para explicar la probabilidad del uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima).

En esta prueba también se considera un nivel del 5%. A diferencia del análisis de relevancia global, ahora la distribución posee dos regiones de rechazo de la hipótesis nula estadística, así como dos puntos críticos que lo dividen.

Figura 29

Distribución normal estándar que delimita la región de aceptación de la hipótesis nula.



Fuente: Elaboración propia. Programa EViews.

Ahora que se tiene definida las áreas y los puntos críticos para el análisis de relevancia individual, se compara con los resultados o valores calculados a través de la estimación del modelo.

- **Análisis respecto al parámetro de la constante**

$$z_{C_1} = \frac{2.775174}{0.799468} \Rightarrow z_{C_1} = 3.471278$$

Una vez determinado el valor del z calculado, se tiene un valor de 3.47 en la distribución normal estándar. Entonces al compararla con el punto crítico, se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula; lo que nos permite afirmar que la constante en el modelo si es significativa al momento de explicar la probabilidad del uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima, con un nivel de significancia del 5%.

- **Análisis respecto a la variable aversión al riesgo**

$$z_{C_2} = \frac{-0.247981}{0.099971} \Rightarrow z_{C_2} = -2.480536$$

Similar al caso anterior, se determina el valor estimado en la regresión obteniendo un valor de - 2.48, entonces se puede afirmar que cae en la región de rechazo de la hipótesis nula; lo que permite afirmar que la variable aversión al riesgo es significativa de forma individual, para explicar la probabilidad del uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima, con un nivel de significancia de 5%.

- **Análisis respecto a la variable características sociodemográficas (Nivel de educación)**

$$z_{C_2} = \frac{0.320579}{0.149682} \Rightarrow z_{C_2} = 2.141733$$

En este caso el valor estimado en la regresión es de 2.14, por lo que se puede observar que cae en la región de rechazo de la hipótesis nula; lo que confirma que la variable características sociodemográficas (Nivel de educación) es significativa de forma individual, para explicar la probabilidad del uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima, con un nivel de significancia de 5%.

- **Análisis respecto a la variable características sociodemográficas (edad)**

$$z_{C_2} = \frac{-0.088721}{0.0153} \Rightarrow z_{C_2} = -5.798593$$

En este caso el valor estimado en la regresión es de -5.79, por lo que se puede observar que cae en la región de rechazo de la hipótesis nula; lo que confirma que la variable características sociodemográficas (edad) es significativa de forma individual, para explicar la probabilidad del uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima, con un nivel de significancia de 5%.

- **Análisis respecto a la variable características sociodemográficas (nivel de ingreso)**

$$z_{C_2} = \frac{0.000289}{0.000118} \Rightarrow z_{C_2} = 2.45389$$

Finalmente, para el caso de la variable características sociodemográficas (nivel de ingreso) se obtuvo un valor de 2.45. el mismo que cae en la región de rechazo de la hipótesis nula; lo que confirma que, también es significativa de forma individual, para explicar la probabilidad del uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima, con un nivel de significancia de 5%.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Análisis de los efectos marginales

Se realizó el análisis de los efectos marginales con la finalidad de conocer el grado de incidencia que tuvieron las variables características sociodemográficas y aversión al riesgo en la variable dependiente: Uso de pagos móviles; los efectos marginales en la teoría económica son conocidas como elasticidades y sus valores permiten conocer la dimensión del cambio en la variable uso de pagos móviles, dado un incremento en cada una de las variables independientes; por lo que es

necesario hacer uso de las derivadas parciales a la estimación del modelo, mediante la siguiente expresión para todas las variables independientes.

- **Análisis marginal respecto a la aversión al riesgo.**

$$\frac{\Delta Prob\left(UPM_i = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta AVRI} = Prob\left(UPM = \frac{1}{X_i}\right)_{AVRI=1} - Prob\left(UPM = \frac{1}{X_i}\right)_{AVRI=0}$$

$$\frac{\Delta Prob\left(UPM_i = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta AVRI} = 0.220446$$

$$\frac{\Delta Prob\left(UPM_i = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta AVRI} \cong 22\%$$

De acuerdo con el valor obtenido, se puede señalar que, si el usuario es más averso al riesgo, tendrá una probabilidad del 22% menos en usar medios digitales para realizar sus pagos, frente a aquellos usuarios que demuestren un menor grado de aversión al riesgo.

- **Análisis marginal respecto al nivel de educación.**

$$\frac{\Delta Prob\left(UPM_i = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta NEDU} = Prob\left(UPM = \frac{1}{X_i}\right)_{NEDU=1} - Prob\left(UPM = \frac{1}{X_i}\right)_{NEDU=0}$$

$$\frac{\Delta Prob\left(UPM_i = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta NEDU} = 0.701436$$

$$\frac{\Delta Prob\left(UPM_i = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta NEDU} \cong 70\%$$

De acuerdo con el valor obtenido, se puede señalar que, si el usuario tiene un mayor nivel educativo, tendrá una probabilidad del 70% más en usar medios

digitales para realizar sus pagos, frente a aquellos usuarios que tienen un menor grado de nivel educativo.

- **Análisis marginal respecto a la edad**

$$\frac{\Delta Prob\left(UPM_{i_i} = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta EDAD} = Prob\left(UPM_i = \frac{1}{X_i}\right)_{EDAD=1} - Prob\left(UPM_i = \frac{1}{X_i}\right)_{EDAD=0}$$

$$\frac{\Delta Prob\left(UPM_{i_i} = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta EDAD} = 0.1644$$

$$\frac{\Delta Prob\left(UPM_{i_i} = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta EDAD} \cong 16 \%$$

De acuerdo con el valor obtenido, se puede señalar que, si el usuario tiene mayor edad que el promedio (40 años), entonces tendrá una probabilidad del 16% más en no usar medios digitales para realizar sus pagos, frente a aquellos usuarios que no superan esa edad; por lo que se puede concluir que los ciudadanos menores de 40 años tienen una mayor probabilidad de realizar pagos móviles.

- **Análisis marginal respecto al nivel de ingreso.**

$$\frac{\Delta Prob\left(UPM_i = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta NING} = Prob\left(UPM = \frac{1}{X_i}\right)_{NING=1} - Prob\left(UPM = \frac{1}{X_i}\right)_{NING=0}$$

$$\frac{\Delta Prob\left(UPM_i = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta NING} = 0.41342$$

$$\frac{\Delta Prob\left(UPM_i = \frac{1}{X_i}\right)}{\Delta NING} \cong 41 \%$$

De acuerdo con el valor obtenido, se puede señalar que, si el usuario tiene un mayor nivel de ingreso que el promedio (S/. 2 625), tendrá una probabilidad del

41% más en usar medios digitales para realizar sus pagos, frente a aquellos usuarios que no superan el promedio de ingresos que perciben los ciudadanos del distrito de Lince.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis marginal de las variables independientes, se observa que la variable nivel de educación es la que mayor influencia tiene sobre el uso de pagos móviles en el Distrito de Lince, donde el valor marginal obtenido es de 0.7014 lo que permite afirmar que si el usuario tiene un mayor nivel educativo, tendrá una probabilidad del 70% más en usar medios digitales para realizar sus pagos.

5.2. Relación entre variables

Una vez realizada los modelos probabilísticos permitidos por el tipo de investigación realizada, se optó de entre la cartera de modelos por el modelo Probit, el cual explica de manera satisfactoria la significancia del uso de pagos móviles en el distrito de Lince.

5.3. Discusión con trabajos anteriores.

Se realiza una comparación entre los principales resultados que se obtuvieron en la investigación y los de resultados de las investigaciones que han sido citados en los antecedentes.

Mejía y Quintero. (2016). En su investigación denominado “Determinantes del uso de la banca electrónica en Colombia”, En los resultados obtenidos a través de la regresión los autores explican que un mayor uso de internet significa un aumento del 10% en la probabilidad de adoptar la banca electrónica, mientras que los

hombres tienen un 0,43% más de probabilidades de usarla en comparación con las mujeres. Tener una educación universitaria aumenta la probabilidad de uso en un 1,87% en comparación con los niveles de educación más bajos. En términos de edad, la probabilidad de uso de los usuarios de 35 a 44 años aumentó un 3,5 % en comparación con los usuarios menores de 25 años, y la probabilidad de uso de los usuarios de 25 a 34 años aumentó un 3 % en comparación con los usuarios menores de 25 años. A partir de los 45 años la probabilidad aumenta en un 1,9%, destacando que con la edad también aumenta la probabilidad de utilizar la banca electrónica, pero el retorno al uso disminuye, ya que la probabilidad disminuye con la edad.

Aquino (2019), en su investigación denominado “Factores determinantes del uso de la banca por internet de los clientes del BCP, Huaráz, 2018”, El estudio concluye que los factores que determinan el uso de la banca por internet (BI) de los clientes del BCP de la ciudad de Huaraz en el año 2018 son la seguridad, la comodidad y la calidad. Entonces, al compararlos con los resultados en la presente investigación vemos que las variables explicativas consideradas difieren con el trabajo mencionado.

Chaman (2020), en su estudio denominado los determinantes del uso de servicios financieros digitales por parte de los usuarios del sistema financiero peruano. Se utiliza la Base de Datos de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera del Perú (2015), creada por Administradoras Privadas de Bancos, Seguros y Fondos de Pensiones (SBS), la cual tiene una población de personas de 18 años a 70, residentes en el Perú. La encuesta cubre poblaciones urbanas y rurales en las 24 provincias del país, incluida la provincia de Callao Constitución. Este trabajo de investigación concluye que los

factores sociodemográficos como la edad, el nivel educativo y el nivel de ingresos, así como las variables costos de transacción individuales y aversión al riesgo, son determinantes del uso de los servicios financieros digitales por parte de los usuarios del sistema financiero peruano. Por un lado, algunos argumentan que variables como la edad, la educación y el nivel de ingresos tienen una correlación positiva significativa con el uso de estos productos digitales. Por otro lado, se señala que los costos de transacción de los usuarios y los factores de aversión al riesgo muestran una correlación negativa significativa en el uso de servicios financieros digitales. Resultados que al ser comparados con los resultados obtenidos en la presente investigación encontramos ciertas similitudes como la significativa y positiva relación existente con las variables nivel de educación y nivel de ingresos con el uso de pagos móviles; así como la relación negativa y significativa con la variable aversión al riesgo. Por otra parte, también se observan diferencias en los resultados como el hecho de la existencia de una relación positiva con la variable edad en el uso de servicios financieros digitales, que para el caso de la presente investigación la relación existente es negativa.

CONCLUSIONES

- Se determinó que las características sociodemográficas y la aversión al riesgo si inciden significativamente en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince - Lima., conclusión que se respalda en el valor probabilístico estimado en el modelo econométrico que es menor a 5%
- Respecto al uso de pagos móviles por parte de los habitantes del distrito de Lince – Lima, el 23.8% lo usa siempre, el 44.2% que casi siempre lo usan, un 25.6% a

veces, el 5.8% manifiestan que casi nunca y el 0.6% que nunca lo utiliza. El 55%, casi nunca cambian su dispositivo móvil, el 17% nunca, el 18% lo hace a veces y el 8% manifestó que casi siempre lo hace y el porcentaje restante (1%) siempre lo hace. El 66.9% cuentan con celulares de gama media, el 19.8% de gama baja y el 13.4% restante de alta gama. El 59.3% utilizan con mayor frecuencia la conexión vía Wi-fi, el 38.4% utiliza sus datos móviles, y el 2.3% desconoce o simplemente sólo usan sus teléfonos para realizar llamadas y mensajes de texto, para lo cual no es necesario el uso de internet.

- Respecto a las características sociodemográficas. La edad mínima es de 20 años y la máxima de 61; el intervalo con mayor proporción de ciudadanos es el de 38 a 43 años con una proporción del 25.0% y la menor proporción es del intervalo de 56 a 61 años con 9.88%. Con relación al nivel de educación, el 59.9% tienen estudios de nivel superior concluida, el 19.8% tienen nivel educativo superior inconcluso y el 12.8% con nivel de estudio secundaria, el porcentaje restante (7.6%) alcanzaron sólo el nivel de educación primaria. EL nivel de ingresos es mayor a los S/800.00 y se concentran en su gran mayoría (29%) en el grupo de ingresos promedio mensual por hogar de S/ 2,352.00 a S/ 3,127.00.
- Respecto a los niveles de aversión al uso de los pagos móviles. El 5.2% considera que la probabilidad de tener perdida en negocios o inversión de ingresos variables es nunca, el 22.1% considera que casi nunca, el 39.5% a veces, el 15.7% y 17.4% casi siempre y siempre respectivamente. El 4.7% de los ciudadanos perciben que los cambios en la economía siempre son para una mejora, el 11% manifiestan que casi siempre, el 43% que a veces, el 29.1% y el 12.2% consideran que casi nunca y nunca. El 16.9% están totalmente de acuerdo

con brindar información personal para la instalación de aplicativos móviles, un 39% está de acuerdo, sin embargo, al 7% le es indiferente, mientras que el 22.1% manifiesta estar en desacuerdo y un 15.1% en total desacuerdo. Finalmente, el 21.5% considera que siempre el uso de la tecnología en el comercio y transacciones bancarias es una buena idea, un 34.9% considera que casi siempre lo es, el 27.9% manifiesta que a veces y el 11% y 4.7% consideran que casi nunca y nunca respectivamente.

- Se determinó la incidencia o efecto probabilístico del 22%, respecto a la aversión al riesgo en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince – Lima; lo que significa que, si el usuario es más averso al riesgo, tendrá una probabilidad del 22% menos en usar medios digitales para realizar sus pagos, frente a aquellos usuarios que demuestren un menor grado de aversión al riesgo.
- Respecto al grado de incidencia de las características sociodemográficas en el uso de pagos móviles en el distrito de Lince - Lima. En el análisis de efectos marginales, se obtuvo los siguientes valores: Nivel educativo: 70%, edad = 13% y nivel de ingreso = 41%.

RECOMENDACIONES

- A las entidades bancarias del distrito de Lince, se recomienda realizar campañas de concientización sobre el uso de servicios digitales o pagos móviles, con la intención de disipar el temor o aversión al riesgo de ser estafados o sufrir robos cibernéticos, en los ciudadanos.

- A las entidades bancarias del distrito de Lince, mejorar el servicio de aplicativos móviles, especialmente en los estándares de seguridad, para disminuir el nivel de desconfianza de los ciudadanos por el temor de ser estafados utilizando los medios digitales de pago.
- A los establecimientos comerciales del distrito de Lince, implementar herramientas tecnológicas para permitir el uso de pagos móviles a sus clientes.
- Para las futuras investigaciones que se realicen en el presente tema, incluir otras variables explicativas para el uso de pagos móviles, con la finalidad de conocer con mayor amplitud los factores que lo explican.
- Al Ministerio de Educación, incluir en sus planes curriculares de la educación básica regular, contenidos sobre educación financiera, con la finalidad de fortalecer las capacidades y actitudes que mejoren las decisiones financieras de la población.

BIBLIOGRAFÍA

- Aquino Dominguez, F. M. (2019). *Factores determinantes del uso de la banca por internet de los clientes del BCP, Huaraz, 2018*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Santiago Atunéz de Mayolo, Huaraz, Perú.
- Arauzo, J., & Vega, M. (2016). Acceso y uso de servicios de pagos digitales en el Perú: Una visión internacional. *Moneda* 168, 14-19.

- ASBANC. (2016). *Asociación de Bancos del Perú*. Obtenido de <https://www.bnamericas.com/es/perfil-empresa/asociacion-de-bancos-del-Peru>
- Ashanga, G., & Tello, G. (2016). *Factores sociodemograficos y culturales*. Iquitos.
- Asokan, N., Janson, P. A., Steiner, M., & Waidner, M. (1997). *The State of the Art in Electronic*. Zurich.
- Bacci Livi, M. (2007). *La demografía*. España.
- BBVA.(2021). *BBVA Perú*.Obtenido de <https://www.bbva.com/es/pe/sostenibilidad/los-pagos-digitales-se-convierten-en-una-herramienta-de-inclusion-financiera/>
- BCRP. (2021). *Banco Central de Reserva del Perú*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/>
- Bernoulli, D. (1994). *Exposition of a New Theory on the Measurement of Risk*. *Econometrica*, 22(1), 23-36.
- Castro Gómez, S. (2017). *Diagnóstico del uso del efectivo en Colombia*. Colombia, Bogotá, Colombia: Comunicación Gráfica.
- Chaman Torres, C. A. (2020). *Los determinantes del uso de servicios financieros digitales por parte de los usuarios del sistema financiero peruano*. Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú , Lima, Perú.
- Crespo Liñan, E. (2021). *BBVA Perú*. Obtenido de <https://www.bbva.pe/>
- Galán Figueroa, J., & Venegas Martines, F. (2016). *Investigación Económica*.
- Gefen, D. (2000). *The internacional journal of management sciencie*. *Ciencia de la gestión*, 725-737.
- Gestión. (2020). *El boom de los medios de pagos digitales en el sistema financiero*. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/podcast/el-boom-de-los-medios-de-pagos-digitales-en-el-sistema-financiero-noticia/>

- Gitman L, J., & Zutter C, J. (2012). *Principios de Administración financiera*. Mexico: Pearson.
- Herrera, J. (2016). *Análisis sociodemográfico*. Obtenido de <https://definicion/analisis-socio-demografico/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2007). *Censos Nacionales 2007: XI de población y VI de vivienda*. Lima, Perú.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2008). *Perfil sociodemográfico del Perú*.
- Kot K, J., & Huang, Z. (2012). *Time - inconsistent risk preferences in a laboratory experiment*. Review of quantitative finance and accounting, 39, 471-484.
- Lassala Navarré, C., Ruiz Mafé, C., & Sanz Blas, S. (2005). *Análisis de comportamiento de compra en los servicios financieros online*. Universidad de Valencia, Valencia.
- Leon, L. (2015). *Análisis económico de la población demográfica*.
- Ley N° 29985. (2021). *El peruano*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/transparencia/datos-generales/marco-legal/ley-del-dinero-electronico.html>
- Lin, C. H., Shish, H. Y., & Sher, P. (2007). *Psicología y Marketing*.
- Luyo, D., & Pilco, L. (2015). *El dinero electrónico: ¿es una herramienta más o es la clave para lograr la inclusión financiera?* Lidera.
- Mejía Baños, M. A., & Quintero, W. (2014). *Determinantes del uso de la banca electrónica en Colombia*. Finnova, 2(3), 15-27.
- Minsait. (2019). *Minsait*. Obtenido de <https://mediosdepago.minsait.com/es>
- Montoya, A., & Nuñez, J. (2019). *Factores sociodemográficos*.
- Nicholson, W. (2001). *Microeconomic Theory: Basic Principles and Extensions*. South-Western Thomson.

- Oxford University Press. (2021). *Oxford dictionaries*. Obtenido de <https://www.lexico.com/definicion/risk>
- Pérez Porto, J. (2021). *Definición de sociodemográfico*. Obtenido de <https://definicion.de/sociodemografico/>
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahlila, S. (2004). *Aceptación de la banca online por parte de los consumidores: Una extensión del modelo de aceptación de la tecnología*. España.
- Pirgo, M. (2015). Aspectos Jurídicos del Dinero Electrónico: Instrumento de Inclusión. *Derecho & Sociedades*, 45, 260-275.
- Prior, F., & Santomá, J. (2008). *La banca móvil como catalizadora de la bancarización de los pobres: modelos de negocio y desafíos regulatorios*. Barcelona: IESE Business School.
- Ruiz, G., Jimenez, J., & Torres, J. (2000). *La gestión del riesgo financiero*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Shaw, K. (1996). *An empirical analysis of risk aversion and income growth*. *Journal of labor Economics*, 14(4), 626-653.
- Sumanjeet, S. (2009). *Surgimiento de los sistemas de pago en la era del comercio electrónico: el estado*. *Global Journal of International Business Research*, 2(2).
- Tuesta, D., & Sánchez, R. (2013). *El marco regulatorio del dinero electrónico en el Perú y la inclusión financiera*. *Revista BBVA*, 1-7.
- Urbiola, P. (2015). *Dinero electrónico en Latinoamérica*. BBVA, Madrid. Obtenido de https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2015/05/Situacion_Economia_Digital_3.pdf
- Vega, M. (2013). Dinero Electrónico: Innovación De Pagos al por Menor Para. *Revista Moneda*, 153, 1-16.
- Worldpay. (2021). *Worldpay*. Obtenido de <https://worldpay.globalpaymentsreport.com/es/>

Yamakawa, P., Guerrero, C., & Rees, G. (2013). *Universidad y empresa* (25), 131-149.



ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

Anexo 1: Encuesta

Estimado ciudadano del distrito de Lince, estamos muy interesados en conocer tu opinión, sobre **EL USO DE PAGOS MÓVILES EN EL DISTRITO DE LINCE**. La encuesta dura pocos minutos y te aseguramos que toda la información será confidencial.

I. AVERSIÓN AL RIESGO:

1. ¿Con qué frecuencia usted percibe que, al invertir en negocios donde los ingresos son variables, existe una gran probabilidad de tener pérdidas?
 - a. Nunca ()
 - b. Casi nunca ()
 - c. A veces ()
 - d. Casi siempre ()
 - e. Siempre ()
2. ¿Con qué frecuencia usted percibe que los cambios en la economía son una oportunidad para mejorar?
 - a. Nunca ()
 - b. Casi nunca ()
 - c. A veces ()
 - d. Casi siempre ()
 - e. Siempre ()
3. ¿Qué tan de acuerdo está, con el hecho de tener que brindar información personal para instalar los aplicativos móviles?
 - a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()
4. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: Utilizar los medios digitales para pagos lo hace más vulnerable a sufrir robos o estafas?
 - a. Totalmente en desacuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. De acuerdo ()
 - e. Totalmente de acuerdo ()
5. ¿Con qué frecuencia considera que el uso de la tecnología en el comercio y transacciones bancarias es una buena idea?
 - a. Nunca ()
 - b. Casi nunca ()
 - c. A veces ()
 - d. Casi siempre ()
 - e. Siempre ()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

6. Edad: _____
7. Nivel de educación.
 - a. Sin educación ()
 - b. Primaria ()
 - c. Secundaria ()
 - d. Superior inconclusa ()
 - e. Superior concluida ()
8. ¿En promedio, a cuánto asciende sus ingresos mensuales?
S/ _____
9. Sexo:
 - a. Femenino ()
 - b. Masculino ()
10. Lugar de procedencia:

a. Sierra norte ()	d. Costa norte	g. Selva norte	Del extranjero
b. Sierra sur ()	e. Costa sur	h. Selva sur	
c. Sierra centro ()	f. Costa Centro	i. Selva centro	

III. VARIABLE DEPENDIENTE (Y) = Uso de pagos móviles

11. ¿Con qué frecuencia usa su teléfono durante el día?
 - a. Nunca ()
 - b. Casi nunca ()
 - c. A veces ()
 - d. Casi siempre ()
 - e. Siempre ()
12. ¿Con qué frecuencia cambia de dispositivo móvil?
 - a. Nunca ()
 - b. Casi nunca ()
 - c. A veces ()
 - d. Casi siempre ()
 - e. Siempre ()
13. ¿Qué tipo de dispositivo móvil usa actualmente?
 - a. Baja gama ()
 - b. Media gama ()
 - c. Alta gama ()
 - d. Alta gama ()
14. ¿Qué tipo de conectividad utiliza con mayor frecuencia en su teléfono?
 - a. Wi-fi ()
 - b. Datos móviles ()
 - c. Desconozco ()
15. ¿Cómo califica el acceso a internet de su dispositivo móvil?
 - a. Muy Mala ()
 - b. Mala ()
 - c. Regular ()
 - d. Buena ()
 - e. Muy buena ()
16. ¿Qué tipo de suscripción tiene para su teléfono móvil?
 - a. Postpago ()
 - b. Prepago ()
 - c. Desconozco ()
17. ¿Cómo califica el servicio de suscripción de su dispositivo móvil?
 - a. Muy Mala ()
 - b. Mala ()
 - c. Regular ()
 - d. Buena ()
 - e. Muy buena ()
18. ¿Cómo califica la tarifa que paga por la suscripción de su servicio móvil?
 - a. Muy alta ()
 - b. Alta ()
 - c. Regular ()
 - d. Baja ()
 - e. Muy baja ()
19. ¿Qué tipo de operador móvil usa?
 - a. Claro ()
 - b. Movistar ()
 - c. Bitel ()
 - d. Entel ()
 - e. Otros ()
20. ¿Cómo califica el servicio de su operador móvil?
 - a. Muy Mala ()
 - b. Mala ()
 - c. Regular ()
 - d. Buena ()
 - e. Muy buena ()
21. ¿Realiza usted pagos de servicios/compras utilizando aplicativos móviles (Yape, Plin, Tunki, etc)?
 - a. No () **Pase a la pregunta 25**
 - b. Si ()
22. ¿Qué aplicativo móvil es el que usa con mayor frecuencia?
 - a. Yape
 - b. Plin (Lukita)
 - c. Niubiz (VisaNet Perú)
 - d. Mastercard
 - e. Tunki
 - f. RappiPay
 - g. Otros
23. ¿Cómo califica el servicio de pago móvil que utiliza?
 - a. Muy Mala ()
 - b. Buena ()
 - c. Buena ()
 - d. Buena ()

- b. Mala () e. Muy buena ()
 c. Regular ()
24. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: La interacción con los aplicativos es sencilla?
 a. Totalmente en desacuerdo () d. De acuerdo ()
 b. En desacuerdo () e. Totalmente de acuerdo ()
 c. Indiferente ()
25. ¿Cuál es la razón principal por la que no usa los aplicativos de pagos móviles?
 a. Desconocimiento de su uso () c. No tiene necesidad de usarlo
 b. Falta de seguridad en los aplicativos () d. Otros ()

¡Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración!...

Anexo 2: Datos para modelar

	Y	X1	X2	X3	X4
N	UPM	AVRI	NEDU	EDAD	NING
1	0	2	2	54	930
2	0	3	4	56	2600
3	0	0	4	54	2000
4	1	1	4	52	2200

5	0	4	4	42	2000
6	1	3	4	49	2300
7	0	3	4	53	3200
8	1	3	4	37	1000
9	1	1	4	43	2000
10	1	3	3	28	850
11	0	1	2	39	1200
12	0	3	2	35	1500
13	1	1	4	38	2500
14	1	2	4	41	3500
15	0	3	4	44	2190
16	0	3	4	47	2000
17	1	3	4	43	2300
18	0	1	4	40	2500
19	0	3	4	41	2000
20	0	4	4	48	2000
21	0	2	4	60	2500
22	0	3	1	40	2000
23	1	3	4	42	2500
24	0	3	4	42	2200
25	0	4	1	52	2000
26	1	3	4	53	6300
27	0	4	4	58	3500
28	0	3	2	45	1300
29	0	4	2	56	3000
30	0	2	4	53	4500
31	0	2	4	41	2500
32	0	2	3	38	2000
33	1	4	3	35	1500
34	1	3	4	35	2600
35	1	0	2	39	2000
36	1	3	1	43	2400
37	1	0	3	46	4000
38	1	1	2	23	1250
39	1	0	4	53	2000
40	1	4	3	38	3000
41	1	3	4	31	2700
42	1	1	2	28	2000
43	1	3	4	32	2000
44	1	4	4	47	7000
45	1	3	3	25	1600
46	1	3	3	50	2300
47	1	4	4	34	3000
48	1	3	4	54	2000
49	1	1	3	25	1400
50	1	3	3	45	2200

51	1	0	4	44	2900
52	1	4	3	38	3000
53	1	1	2	25	1500
54	1	3	3	28	2900
55	1	1	2	21	1300
56	1	4	4	47	5500
57	1	1	3	24	1100
58	1	3	4	39	4200
59	1	3	3	28	1800
60	1	4	4	37	3200
61	1	3	4	32	2500
62	1	3	3	23	1200
63	1	0	2	20	1000
64	1	4	3	43	4500
65	1	1	4	46	4200
66	1	1	3	21	1100
67	1	0	3	44	4800
68	1	3	4	27	2900
69	1	1	4	30	2700
70	1	3	4	40	2500
71	1	1	4	30	1600
72	1	0	4	56	6500
73	1	1	4	43	6000
74	1	1	2	46	2000
75	1	3	2	47	900
76	0	2	4	51	2500
77	1	3	4	26	2200
78	1	3	4	25	1800
79	1	1	3	23	1600
80	1	1	4	48	5300
81	1	1	4	49	1500
82	1	3	3	28	1900
83	1	3	4	37	3000
84	1	1	4	28	1600
85	1	1	4	27	2900
86	1	1	4	37	3500
87	1	1	4	47	4500
88	1	1	4	41	4200
89	1	0	4	38	4200
90	1	1	4	42	4500
91	1	1	4	27	3000
92	1	1	4	38	2000
93	1	0	3	22	1300
94	1	1	4	29	3600
95	1	3	4	28	3000
96	1	1	4	24	2000

97	1	1	4	45	4000
98	1	1	4	31	2500
99	1	1	3	28	3000
100	1	4	3	28	2000
101	1	3	4	36	3500
102	1	3	4	37	3000
103	1	1	4	24	1300
104	1	1	3	23	1000
105	1	1	4	39	5000
106	1	1	4	27	2900
107	1	1	4	36	3500
108	1	2	3	22	1000
109	1	1	4	33	3500
110	1	1	4	35	3000
111	1	1	3	26	1600
112	1	1	4	25	1800
113	1	3	4	24	2500
114	0	3	4	40	4000
115	1	0	4	29	2200
116	1	1	4	37	3000
117	1	1	4	35	2000
118	1	0	4	44	4000
119	1	1	4	36	2900
120	1	1	4	29	2500
121	1	1	4	38	3800
122	1	1	4	33	2700
123	1	3	4	41	4000
124	1	1	4	55	6000
125	1	3	3	43	2500
126	1	1	4	42	4000
127	1	4	4	51	3000
128	1	4	4	42	3500
129	1	1	4	30	2000
130	1	1	4	28	2000
131	1	3	4	36	3500
132	1	1	4	45	4800
133	1	1	4	28	2000
134	1	1	4	27	3100
135	1	1	3	20	1500
136	1	1	3	21	930
137	0	3	4	59	1600
138	0	4	2	46	1500
139	0	1	4	46	2800
140	0	1	4	26	2000
141	0	3	2	60	800
142	0	3	4	43	3500

143	0	3	4	39	2500
144	0	4	4	42	2700
145	0	3	4	40	3900
146	0	2	1	56	1200
147	0	2	1	59	1300
148	0	4	4	38	3000
149	0	4	2	51	4000
150	0	0	2	38	2800
151	0	4	4	58	4000
152	0	4	3	42	3800
153	0	1	3	40	5000
154	0	3	4	42	3800
155	0	4	4	53	3100
156	0	4	2	56	1000
157	0	4	2	58	900
158	0	4	2	53	2900
159	0	2	2	49	2800
160	0	4	1	58	900
161	0	2	1	57	900
162	1	3	4	36	3500
163	0	3	3	50	3000
164	0	2	4	58	2500
165	0	4	3	36	1800
166	0	3	4	38	2800
167	0	4	4	58	1100
168	0	2	3	55	1400
169	0	4	3	56	2500
170	0	1	4	41	2500
171	0	2	2	47	1500
172	0	3	1	47	1200

Anexo 3: Modelos estimados

Dependent Variable: UPM

Method: ML - Binary Extreme Value (Newton-Raphson / Marquardt steps)

Date: 04/22/22 Time: 17:35

Sample: 1 172

Included observations: 172

Convergence achieved after 4 iterations
Coefficient covariance computed using observed Hessian

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	4.243848	1.027566	4.129999	0.0000
AVRI	-0.342804	0.134009	-2.558057	0.0105
NEDU	0.380725	0.164435	2.315356	0.0206
EDAD	-0.108323	0.019117	-5.666467	0.0000
NING	0.000292	0.000144	2.029456	0.0424
McFadden R-squared	0.406538	Mean dependent var		0.656977
S.D. dependent var	0.476105	S.E. of regression		0.356809
Akaike info criterion	0.821356	Sum squared resid		21.26126
Schwarz criterion	0.912852	Log likelihood		-65.63658
Hannan-Quinn criter.	0.858478	Deviance		131.2732
Restr. deviance	221.1990	Restr. log likelihood		-110.5995
LR statistic	89.92588	Avg. log likelihood		-0.381608
Prob(LR statistic)	0.000000			
Obs with Dep=0	59	Total obs		172
Obs with Dep=1	113			

Dependent Variable: UPM
Method: ML - Binary Logit (Newton-Raphson / Marquardt steps)
Date: 04/22/22 Time: 17:34
Sample: 1 172
Included observations: 172
Convergence achieved after 4 iterations
Coefficient covariance computed using observed Hessian

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	4.811143	1.458014	3.299791	0.0010
AVRI	-0.446985	0.175931	-2.540687	0.0111
NEDU	0.542744	0.269009	2.017564	0.0436
EDAD	-0.151253	0.027892	-5.422748	0.0000
NING	0.000490	0.000208	2.360001	0.0183
McFadden R-squared	0.408213	Mean dependent var		0.656977
S.D. dependent var	0.476105	S.E. of regression		0.355543
Akaike info criterion	0.819201	Sum squared resid		21.11059
Schwarz criterion	0.910698	Log likelihood		-65.45130
Hannan-Quinn criter.	0.856324	Deviance		130.9026
Restr. deviance	221.1990	Restr. log likelihood		-110.5995
LR statistic	90.29643	Avg. log likelihood		-0.380531
Prob(LR statistic)	0.000000			
Obs with Dep=0	59	Total obs		172
Obs with Dep=1	113			

Dependent Variable: UPM
Method: ML - Binary Probit (Newton-Raphson / Marquardt steps)
Date: 04/22/22 Time: 17:26
Sample: 1 172
Included observations: 172
Convergence achieved after 5 iterations
Coefficient covariance computed using observed Hessian

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	2.775174	0.799468	3.471278	0.0005
AVRI	-0.247981	0.099971	-2.480536	0.0131
NEDU	0.320579	0.149682	2.141733	0.0322
EDAD	-0.088721	0.015300	-5.798593	0.0000
NING	0.000289	0.000118	2.453890	0.0141
McFadden R-squared	0.411563	Mean dependent var		0.656977
S.D. dependent var	0.476105	S.E. of regression		0.354482
Akaike info criterion	0.814893	Sum squared resid		20.98485
Schwarz criterion	0.906390	Log likelihood		-65.08084
Hannan-Quinn criter.	0.852016	Deviance		130.1617
Restr. deviance	221.1990	Restr. log likelihood		-110.5995
LR statistic	91.03736	Avg. log likelihood		-0.378377
Prob(LR statistic)	0.000000			
Obs with Dep=0	59	Total obs		172
Obs with Dep=1	113			

Anexo 4: Datos de encuesta

X1= AVERSIÓN AL RIESGO						
	1.¿Con qué frecuencia usted percibe que, al invertir en negocios donde los ingreso son variables, existe una gran	2.¿Con qué frecuencia usted percibe que los cambios en la economía son una oportunidad para	3.¿Qué tan de acuerdo está, con el hecho de tener que brindar información personal para instalar los aplicativos móviles?	4.¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: Utilizar los medios digitales para pagos lo hace más vulnerable a sufrir robos o estafas?	X1=AVRI	5.¿Con que frecuencia considera que el uso de la tecnología
1	Casi siempre	A veces	De acuerdo	Indiferente	2	A veces
2	Casi nunca	Casi siempre	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	3	A veces
3	Siempre	Nunca	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	0	Casi siempre
4	A veces	Casi siempre	De acuerdo	En desacuerdo	1	Siempre
5	Casi siempre	A veces	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	4	Nunca
6	A veces	Casi siempre	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	3	A veces
7	A veces	Casi siempre	En desacuerdo	De acuerdo	3	Siempre
8	Siempre	A veces	De acuerdo	De acuerdo	3	Casi siempre
9	A veces	Casi siempre	En desacuerdo	En desacuerdo	1	Casi siempre
10	A veces	Casi siempre	En desacuerdo	De acuerdo	3	A veces
11	A veces	Nunca	En desacuerdo	En desacuerdo	1	A veces
12	Siempre	Siempre	De acuerdo	De acuerdo	3	A veces
13	Casi siempre	Casi siempre	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	1	A veces
14	Casi nunca	Siempre	De acuerdo	Indiferente	2	Casi siempre
15	A veces	A veces	De acuerdo	De acuerdo	3	A veces
16	A veces	Siempre	De acuerdo	De acuerdo	3	Siempre
17	A veces	A veces	De acuerdo	De acuerdo	3	Siempre
18	Casi nunca	Casi nunca	De acuerdo	En desacuerdo	1	Casi nunca
19	Casi siempre	A veces	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	3	A veces
20	A veces	Siempre	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	4	Casi siempre
21	A veces	Siempre	De acuerdo	Indiferente	2	Siempre
22	Casi nunca	A veces	En desacuerdo	De acuerdo	3	Siempre
23	A veces	Siempre	En desacuerdo	De acuerdo	3	Casi siempre
24	Siempre	Casi nunca	De acuerdo	De acuerdo	3	A veces
25	Casi siempre	Casi nunca	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	4	Casi nunca
26	Casi siempre	Casi siempre	De acuerdo	De acuerdo	3	Casi siempre
27	Casi nunca	Casi nunca	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	4	Casi nunca
28	Casi nunca	A veces	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	3	Casi nunca
29	Casi nunca	Nunca	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	4	Nunca
30	Casi nunca	Nunca	Indiferente	Indiferente	2	Casi nunca
31	Casi nunca	Casi siempre	En desacuerdo	Indiferente	2	A veces
32	Casi nunca	A veces	Totalmente en desacuerdo	Indiferente	2	Siempre

X2= CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS			Y = USO DE PAGOS MÓV												
6. Edad	7. Nivel de educación.	X2=CSOC	8. ¿En promedio, a cuánto asciende sus ingresos	9. Sexo:	10. Lugar de procedencia:	11. ¿Con qué frecuencia usa su teléfono durante el día?	12. ¿Con qué frecuencia cambia de dispositivo móvil?	13. ¿Qué tipo de dispositivo móvil usa actualmente?	14. ¿Qué tipo de conectividad utiliza con mayor frecuencia en	15. ¿Cómo califica el acceso a internet de su	16. ¿Qué tipo de suscripción tiene para su teléfono móvil?	17. ¿Cómo califica el servicio de suscripción de su dispositivo	18. ¿Cómo califica la tarifa que paga por la suscripción de su servicio móvil?	19. ¿Qué tipo de operador móvil usa?	20. ¿Cómo califica el servicio de su operador móvil?
54	Secundaria	2	930	Femenino	Sierra Sur	Casi Siempre	Casi Nunca	Media gama	Wi-fi	Buena	Postpago	Buena	Alta	Movistar	Regular
56	Primaria	1	2600	Femenino	Selva Centro	Casi Siempre	Casi siempre	Media gama	Datos móviles	Regular	Prepago	Muy buena	Regular	Claro	Buena
54	Primaria	1	2000	Femenino	Selva Sur	Siempre	Casi Nunca	Media gama	Wi-fi	Muy mala	Prepago	Muy mala	Muy alta	Movistar	Buena
52	Superior concluida	4	2200	Masculino	Sierra Norte	Siempre	A veces	Media gama	Wi-fi	Regular	Prepago	Regular	Alta	Claro	Regular
42	Superior concluida	4	2000	Femenino	Selva Centro	Siempre	A veces	Media gama	Wi-fi	Regular	Prepago	Regular	Muy alta	Claro	Mala
49	Superior concluida	4	2300	Femenino	Selva Centro	Nunca	Casi Nunca	Alta gama	Datos móviles	Muy buena	Prepago	Muy buena	Alta	Claro	Muy buer
53	Primaria	1	3200	Masculino	Selva Centro	Siempre	Casi Nunca	Baja gama	Wi-fi	Regular	Prepago	Regular	Regular	Claro	Mala
37	Superior concluida	4	1000	Femenino	Selva Centro	Casi Siempre	Casi siempre	Alta gama	Datos móviles	Muy buena	Postpago	Muy buena	Muy alta	Claro	Buena
43	Superior concluida	4	2000	Masculino	Sierra Sur	Siempre	Casi siempre	Alta gama	Wi-fi	Muy buena	Prepago	Buena	Muy alta	Movistar	Buena
28	Superior inconclusa	3	850	Femenino	Selva Sur	Casi Siempre	Casi Nunca	Media gama	Datos móviles	Regular	Prepago	Regular	Baja	Entel	Regular
39	Secundaria	2	1200	Femenino	Sierra centro	A veces	Casi Nunca	Media gama	Wi-fi	Regular	Prepago	Regular	Regular	Claro	Buena
35	Secundaria	2	1500	Masculino	Selva Centro	Siempre	Casi Nunca	Baja gama	Wi-fi	Regular	Postpago	Regular	Baja	Bitel	Buena
38	Superior concluida	4	2500	Femenino	Selva Centro	Casi Siempre	Casi Nunca	Media gama	Datos móviles	Regular	Postpago	Regular	Muy alta	Entel	Regular
41	Superior concluida	4	3500	Femenino	Selva Centro	Casi Siempre	Casi Nunca	Media gama	Datos móviles	Muy buena	Postpago	Muy buena	Regular	Claro	Buena
44	Primaria	1	2190	Masculino	Sierra centro	Casi Siempre	A veces	Media gama	Datos móviles	Buena	Postpago	Buena	Regular	Claro	Buena
47	Primaria	1	2000	Femenino	Selva Centro	Siempre	A veces	Media gama	Datos móviles	Regular	Prepago	Buena	Baja	Otros	Buena
43	Superior concluida	4	2300	Femenino	Selva Centro	Siempre	A veces	Media gama	Datos móviles	Regular	Prepago	Regular	Regular	Claro	Regular
40	Superior concluida	4	2500	Femenino	Selva Sur	Siempre	A veces	Media gama	Wi-fi	Mala	Prepago	Mala	Muy alta	Movistar	Mala
41	Superior concluida	4	2000	Femenino	Selva Centro	Siempre	Casi Nunca	Media gama	Wi-fi	Regular	Prepago	Buena	Regular	Movistar	Regular
48	Superior concluida	4	2000	Femenino	Selva Centro	Siempre	Nunca	Media gama	Datos móviles	Regular	Postpago	Mala	Regular	Movistar	Regular
60	Superior concluida	4	2500	Masculino	Selva Centro	Casi Siempre	Nunca	Media gama	Wi-fi	Mala	Prepago	Mala	Baja	Bitel	Mala
40	Primaria	1	2000	Femenino	Sierra centro	Siempre	Casi Nunca	Media gama	Datos móviles	Regular	Prepago	Buena	Baja	Claro	Regular
42	Superior concluida	4	2500	Femenino	Selva Centro	Casi Siempre	Casi Nunca	Media gama	Wi-fi	Buena	Postpago	Buena	Regular	Movistar	Buena
42	Superior concluida	4	2200	Masculino	Sierra centro	Casi Siempre	A veces	Baja gama	Datos móviles	Regular	Prepago	Regular	Regular	Bitel	Regular
52	Primaria	1	2000	Masculino	Sierra centro	Casi Siempre	Casi Nunca	Baja gama	Datos móviles	Buena	Prepago	Buena	Alta	Claro	Buena
53	Superior concluida	4	6300	Masculino	Sierra centro	Siempre	A veces	Alta gama	Datos móviles	Muy buena	Postpago	a	Alta	Claro	Buena
58	Superior concluida	4	3500	Masculino	Sierra Sur	Casi Siempre	A veces	Media gama	Wi-fi	Mala	Prepago	Mala	Alta	Claro	Mala
45	Secundaria	2	1300	Femenino	Sierra centro	Casi Siempre	A veces	Baja gama	Datos móviles	Buena	Postpago	Mala	Muy alta	Entel	Muy buer
56	Secundaria	2	3000	Masculino	Selva Centro	Casi Siempre	Nunca	Baja gama	Wi-fi	Muy mala	Prepago	Muy mala	Muy Baja	Entel	Mala
53	Superior concluida	4	4500	Femenino	Sierra centro	Casi Nunca	Nunca	Baja gama	Wi-fi	Muy mala	Desconozco	Muy mala	Muy Baja	Bitel	Muy mala
41	Superior concluida	4	2500	Masculino	Costa Sur	A veces	Casi Nunca	Media gama	Datos móviles	Buena	Prepago	Muy buena	Muy alta	Movistar	Buena
38	Superior inconclusa	3	2000	Masculino	Costa Sur	Casi Siempre	A veces	Media gama	Datos móviles	Buena	Prepago	Mala	Muy alta	Movistar	Regular

Encuesta Encuesta -mod

Tabla-mod

Aversión - Caract socio

rango edades

Ingreso

Y=UPM



Y = USO DE PAGOS MÓVILES													
13. ¿Qué tipo de dispositivo móvil usa actualmente?	14. ¿Qué tipo de conectividad utiliza con mayor frecuencia en su internet de su	15. ¿Cómo califica el acceso a internet de su	16. ¿Qué tipo de suscripción tiene para su teléfono móvil?	17. ¿Cómo califica el servicio de suscripción de su dispositivo	18. ¿Cómo califica la tarifa que paga por la suscripción de su servicio móvil?	19. ¿Qué tipo de operador móvil usa?	20. ¿Cómo califica el servicio de su operador móvil?	21. ¿Realiza usted pagos de servicios/compras utilizando aplicativos	Y=UPM	22. ¿Qué aplicativo móvil es el que usa con mayor	23. ¿Cómo califica el servicio de pago móvil que utiliza?	24. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: La interacción con los aplicativos es sencilla?	25. ¿Cuál es la razón principal por la que no usa los aplicativos de pagos móviles?
Media gama	Wi-fi	Buena	Postpago	Buena	Alta	Movistar	Regular	No	0				Otros
Media gama	Datos móviles	Regular	Prepago	Muy buena	Regular	Claro	Buena	No	0				Falta de seguridad en los aplicativos
Media gama	Wi-fi	Muy mala	Prepago	Muy mala	Muy alta	Movistar	Buena	No	0				Falta de seguridad en los aplicativos
Media gama	Wi-fi	Regular	Prepago	Regular	Alta	Claro	Regular	Si	1	Otros	Buena	De acuerdo	
Media gama	Wi-fi	Regular	Prepago	Regular	Muy alta	Claro	Mala	No	0				Falta de seguridad en los aplicativos
Alta gama	Datos móviles	Muy buena	Prepago	Muy buena	Alta	Claro	Muy buena	Si	1	Yape	Muy buena	De acuerdo	
Baja gama	Wi-fi	Regular	Prepago	Regular	Regular	Claro	Mala	No	0				Falta de seguridad en los aplicativos
Alta gama	Datos móviles	Muy buena	Postpago	Muy buena	Muy alta	Claro	Buena	Si	1	Otros	Buena	De acuerdo	
Alta gama	Wi-fi	Muy buena	Prepago	Buena	Muy alta	Movistar	Buena	Si	1	Otros	Buena	De acuerdo	
Media gama	Datos móviles	Regular	Prepago	Regular	Baja	Entel	Regular	Si	1	Yape	Buena	De acuerdo	
Media gama	Wi-fi	Regular	Prepago	Regular	Regular	Claro	Buena	No	0				Otros
Baja gama	Wi-fi	Regular	Postpago	Regular	Baja	Bitel	Buena	No	0				Falta de seguridad en los aplicativos
Media gama	Datos móviles	Regular	Postpago	Regular	Muy alta	Entel	Regular	Si	1	Plin (Lukita)	Muy buena	De acuerdo	
Media gama	Datos móviles	Muy buena	Postpago	Muy buena	Regular	Claro	Buena	Si	1	Otros	Muy mala	Totalmente de acuerdo	
Media gama	Datos móviles	Buena	Postpago	Buena	Regular	Claro	Buena	No	0				No tiene necesidad de usarlo
Media gama	Datos móviles	Regular	Prepago	Buena	Baja	Otros	Buena	No	0				No tiene necesidad de usarlo
Media gama	Datos móviles	Regular	Prepago	Regular	Regular	Claro	Regular	Si	1	Yape	Buena	De acuerdo	
Media gama	Wi-fi	Mala	Prepago	Mala	Muy alta	Movistar	Mala	No	0				Desconocimiento de su uso
Media gama	Wi-fi	Regular	Prepago	Buena	Regular	Movistar	Regular	No	0				Falta de seguridad en los aplicativos
Media gama	Datos móviles	Regular	Postpago	Mala	Regular	Movistar	Regular	No	0				Falta de seguridad en los aplicativos
Media gama	Wi-fi	Mala	Prepago	Mala	Baja	Bitel	Mala	No	0				Desconocimiento de su uso
Media gama	Datos móviles	Regular	Prepago	Buena	Baja	Claro	Regular	No	0				Otros
Media gama	Wi-fi	Buena	Postpago	Buena	Regular	Movistar	Buena	Si	1	Yape	Buena	De acuerdo	
Baja gama	Datos móviles	Regular	Prepago	Regular	Regular	Bitel	Regular	No	0				Otros
Baja gama	Datos móviles	Buena	Prepago	Buena	Alta	Claro	Buena	No	0				Desconocimiento de su uso
Alta gama	Datos móviles	Muy buena	Postpago	a	Alta	Claro	Buena	Si	1	Otros	Muy buena	Totalmente de acuerdo	
Media gama	Wi-fi	Mala	Prepago	Mala	Alta	Claro	Mala	No	0				Falta de seguridad en los aplicativos
Baja gama	Datos móviles	Buena	Postpago	Mala	Muy alta	Entel	Muy buena	No	0				Falta de seguridad en los aplicativos
Baja gama	Wi-fi	Muy mala	Prepago	Muy mala	Muy Baja	Entel	Mala	No	0				No tiene necesidad de usarlo
Baja gama	Wi-fi	Muy mala	Desconozco	Muy mala	Muy Baja	Bitel	Muy mala	No	0				No tiene necesidad de usarlo
Media gama	Datos móviles	Buena	Prepago	Muy buena	Muy alta	Movistar	Buena	No	0				No tiene necesidad de usarlo
Media gama	Datos móviles	Buena	Prepago	Mala	Muy alta	Movistar	Regular	No	0				Falta de seguridad en los aplicativos