



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA



TESIS

“EFECTOS DEL USO DE LA BANCA MOVIL EN LOS COSTOS DE
TRANSACCION DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU
EN LA REGION CUSCO PERIODO 2019”

Línea de investigación: Productividad, competitividad,
emprendimiento e innovacion

Presentado por:

Quiñones Vasquez, Patricia
0009-0009-5776-4689

Para optar al título profesional de:
Economista

Asesor:
Mg. Econ. Ignacio Ramiro Flórez Lucana
0000-0001-5385-426X

CUSCO - PERU

2022



METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Patricia Quiñones Vásquez
Número de documento de identidad	47556118
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0009-5776-4689
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Ignacio Ramiro Flórez Lucana
Número de documento de identidad	23902091
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0001-5385-426X
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Wilberth Castillo Mamani
Número de documento de identidad	40650638
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Ricardo Castro Ponce de León
Número de documento de identidad	23818383
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Carlos Eduardo Palacio Mamani
Número de documento de identidad	45067402
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Juan Daniel Gallegos Cárdenas
Número de documento de identidad	23843310
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Productividad, competitividad, emprendimiento e innovación



INFORME DE REVISION DE SIMILITUD CON TURNITIN



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Patricia Quiñones Vasquez**
Título del ejercicio: **ASESORIA DE TESIS PREGRADO**
Título de la entrega: **"EFECTOS DEL USO DE LA BANCA MOVIL EN LOS COSTOS DE ...**
Nombre del archivo: **TESIS_DE_PATRICIA QUI_ONES_VASQUEZ_2022.docx**
Tamaño del archivo: **418.88K**
Total páginas: **124**
Total de palabras: **21,286**
Total de caracteres: **111,125**
Fecha de entrega: **02-sept.-2022 05:44p. m. (UTC-0500)**
Identificador de la entre... **1891612049**

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA



TESIS

"EFECTOS DEL USO DE LA BANCA MOVIL EN LOS COSTOS DE
TRANSACCION DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU
EN LA REGION CUSCO PERIODO 2019"

Línea de investigación: Productividad, competitividad,
emprendimiento e innovación

Presentado por:
Quiñones Vásquez, Patricia
0009-0009-5776-4689

Para optar al título profesional de:
Economista

Asesor:
Mg. Econ. Ignacio Ramiro Flórez Lucana
0000-0001-5385-426X

CUSCO - PERU
2022


Mg. IGNACIO RAMIRO FLÓREZ LUCANA
ASESOR DE TESIS



"EFECTOS DEL USO DE LA BANCA MOVIL EN LOS COSTOS DE TRANSACCION DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU EN A REGION CUSCO PERIODO 2019"

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

 Submitted to IPChile
Trabajo del estudiante 2%

 Submitted to Universidad Alas Peruanas
Trabajo del estudiante 2%

 repositorio.umsa.bo
Fuente de Internet 2%

 tesis.pucp.edu.pe
Fuente de Internet 1%

 repositorio.ujcm.edu.pe
Fuente de Internet 1%

 repositorio.usil.edu.pe
Fuente de Internet 1%

 vsip.info
Fuente de Internet 1%

 es.slideshare.net
Fuente de Internet 1%


Mg. IGNACIO RAMIRO FLORES LUJANA
ASESOR DE TESIS



	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	1%
	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
	www.asbanc.com.pe Fuente de Internet	1%
	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
	documentop.com Fuente de Internet	1%
	Repository.Unilibre.Edu.Co Fuente de Internet	1%
	www.sabermassermas.com Fuente de Internet	1%
	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
	www.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%


Mg. IGNACIO RIVERO FLORES
ASESOR DE TESIS



"Técnicas de muestreo para manejadores de recursos naturales", Universidad Nacional Autónoma de México, 2011

Publicación

1%



es.linkfang.org

Fuente de Internet

1%

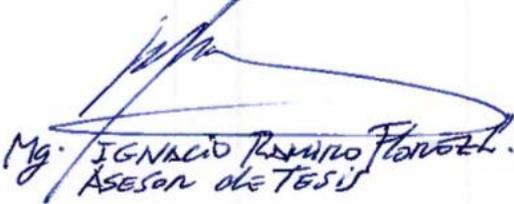
Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo



Mg. IGNACIO ROSARIO FLORES L.
ASESOR DE TESIS



PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

SEÑORES JURADOS DICTAMINANTES

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad De Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración el proyecto de Tesis Titulada “EFECTO DE USO DE LA BANCA MOVIL EN LOS COSTOS DE TRANSACCION DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU PERIODO 2019”, con el objeto de optar al título profesional de Economista.

La presente investigación, aborda la tecnología financiera digital medio por el cual se ha facilitado la ampliación del acceso de las pequeñas empresas y poblaciones difíciles de alcanzar a servicios financieros a un costo más bajo y con menos riesgo, en ese sentido la presente investigación tiene como objetivo cuantificar el efecto del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019, considerando que el BCP ha adquirido una estrategia de crecimiento a largo plazo, relacionada con el compromiso con los más de 8 millones de clientes, en un trabajo de aumentar la proporción de clientes digitales, ya que están convencidos que la digitalización es un habilitador clave para ofrecer a sus clientes una mejor experiencia

Atentamente,

Bach. Patricia Quiñones Vásquez



DEDICATORIA

Este proyecto de tesis se la dedico a Dios, a mis padres y hermanas.

A Dios, por ser quien guía mis pasos por un buen camino, llenando mi vida de un ramillete de bendiciones.

A mis padres, por la fortaleza y la convicción en la que me educaron para alcanzar mis objetivos, fueron el principal cimiento para mi vida profesional.

A mis hermanas, por siempre contar con su compañía incondicional, este logro también es de ustedes.



AGRADECIMIENTOS

Expreso mi más sincero agradecimiento:

Al Mgt. Econ. Ignacio Ramiro Flórez Lucana, mi asesor de tesis, por todo su tiempo y dedicación a lo largo de este proceso, que me permite culminar satisfactoriamente esta etapa tan importante de mi crecimiento profesional.

A todos los profesores de nuestra universidad Andina del Cusco, por las enseñanzas brindadas y sus experiencias compartidas.

A mi familia y amigos por la confianza depositada en mi persona.

A todos ellos muchas gracias.



INDICE

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.2. Formulación del problema.	11
1.2.1. <i>Problema General</i>	11
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i>	11
1.3. Justificación.....	11
1.3.1 <i>Conveniencia</i>	11
1.3.2 <i>Relevancia Social</i>	12
1.3.3 <i>Implicancia Práctica</i>	13
1.3.4. <i>Valor Teórico</i>	13
1.3.5. <i>Utilidad metodología</i>	13
1.4. Objetivos de Investigación.....	13
1.4.1. <i>Objetivo General</i>	13
1.4.2. <i>Objetivos Específicos</i>	14
1.5. Delimitación del Estudio.....	14
1.5.1. <i>Delimitación Espacial</i>	14
1.5.2. <i>Delimitación Temporal</i>	14



CAPITULO II: MARCO TEORICO	15
2.1. Antecedentes del Estudio	15
2.1.1. <i>Antecedentes Internacionales</i>	15
2.1.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	17
2.2. Bases Teóricas.....	20
1.2.1. <i>Teoría del Desarrollo Económico de Schumpeter</i>	20
1.2.2. <i>La Teoría del Caos y su utilidad en la banca.</i>	22
1.2.3. <i>Teoría de la Demanda de dinero</i>	23
1.2.4. <i>Teoría Cuantitativa del dinero</i>	27
1.2.5. <i>Banca Móvil</i>	28
1.2.6. <i>Costos de Transacción</i>	38
2.3. Hipótesis.....	40
2.3.1. <i>Hipótesis General</i>	40
2.3.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	40
2.4. Variables.....	40
2.4.1. <i>Identificación de Variables</i>	40
2.4.2. <i>Operacionalización de variables</i>	42
2.5. Definición de términos	44
CAPITULO III: MÉTODO.....	47
3.1. Alcance del Estudio.....	47



3.2.	Diseño de Investigación	47
3.3.	Población.....	47
3.4.	Muestra.....	48
3.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	49
3.6.	Validez y confiabilidad de instrumentos	49
3.6.1.	<i>Validez</i>	49
3.6.2.	<i>Procesamiento de Datos</i>	49
3.7.	Plan de análisis de datos.....	50
3.7.1.	<i>Modelo Matemático</i>	50
3.7.2.	<i>Modelo Econométrico</i>	51
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....		52
4.1.	Resultados respecto a los objetivos específicos	52
4.1.1.	<i>Resultados respecto al segundo objetivo específico</i>	52
4.1.2.	Resultados respecto al primer objetivo específico	56
4.2.	Resultados respecto al objetivo general	60
CAPITULO V: DISCUSION		66
5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.	66
5.2.	Limitaciones del Estudio.....	72
5.3.	Comparación crítico con la literatura existente	73
CONCLUSIONES		76



RECOMENDACIONES.....	78
Bibliografía.....	79
ANEXOS	87
Anexo 1: Matriz de Consistencia	87
Anexo 2: Matriz de Instrumento para la Recolección de Datos.....	88



INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Cantidad en unidades y porcentual de clientes que cuentan con el App Banca Móvil y Yape de la Región Cusco al 2019.</i>	10
Tabla 2: <i>Cantidad en unidades y porcentual de clientes digitales de la Región Cusco al 2019.</i> .	11
Tabla 3: <i>Límite de transferencias y comisiones monetarias por tipo de operación.</i>	37
Tabla 4: <i>Operacionalización de variables</i>	42
Tabla 5: <i>Vaciado de encuesta sobre el indicador de tiempo de los Costos de Transacción.</i>	61
Tabla 6: <i>Vaciado de encuesta sobre el indicador de uso de la Banca Móvil BCP.</i>	61
Tabla 7: <i>Criterios de valorización de indicadores.</i>	61
Tabla 8: <i>Resultados del modelo de regresión, coeficiente de determinación R cuadrado.</i>	62
Tabla 9: <i>Resultados del modelo de regresión, análisis de varianza.</i>	63
Tabla 10: <i>Resultados del modelo de regresión, prueba t-student.</i>	64
Tabla 11: <i>Vaciado de encuesta sobre el efecto del uso de la Banca Móvil BCP en los costos de transacción.</i>	68
Tabla 12: <i>Tarifas de cuenta la corriente del BCP.</i>	70
Tabla 13: <i>Tarifas de la cuenta ahorros del BCP.</i>	71



INDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Operaciones con medios de pago bancarios.</i>	32
Figura 2: <i>Crecimiento anual de operaciones bancarias según canal.</i>	33
Figura 3: <i>Considera que el servicio de consulta de saldos y movimientos de las cuentas, tarjetas de crédito y créditos es útil para el usuario</i>	52
Figura 4: <i>Con qué frecuencia realiza transferencias entre cuentas propias y a terceros a través de su Banca Móvil del BCP.</i>	53
Figura 5: <i>Con qué frecuencia canaliza sus pagos a través de la Banca Móvil del BCP sus pagos de tarjetas de crédito propias o de terceros.</i>	54
Figura 6: <i>Con qué frecuencia prefiere pagar servicios varios a través de la Banca Móvil del BCP sus pagos de tarjetas de crédito propias o de terceros.</i>	55
Figura 7: <i>Tiene conocimiento de las funcionalidades varias de la Banca Móvil BCP, como el descargo de estados de cuenta, activación de tarjetas para compras por internet y bloqueos de sus tarjetas.</i>	56
Figura 8: <i>Cuanto tiempo le demanda realizar sus transacciones por la Banca Móvil del BCP.</i> .	57
Figura 9: <i>Cuanto es el tiempo de espera cuando realiza transacciones en canal de ventanillas de las agencias BCP.</i>	57
Figura 10: <i>En qué porcentaje ha reducido su gasto en comisiones de traslación de fondos y comisiones de otra plaza al usar la Banca Móvil del BCP.</i>	58
Figura 11: <i>El uso de la Banca Móvil BCP ha mejorado el manejo de su tiempo en su labor diaria.</i>	59
Figura 12: <i>Tiene conocimiento de que los productos digitales que ofrece la Banca Móvil del BCP tiene una tasa preferencial.</i>	60



Figura 13: *Curva de Regresión Lineal*..... 62

Figura 14: *Mapa de Dispersión* 65



RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo describir cuales son los efectos del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú, la banca móvil es un aplicativo con el que se puede realizar transacciones financieras utilizando un equipo celular, este aplicativo promueve la disminución de uso de efectivo y la reducción del pago de comisiones de los usuarios.

El diseño de la investigación es no experimental transversal. El desarrollo de este va a permitir identificar los efectos del uso del aplicativo en los costos de transacción afectos a las operaciones monetarias de los clientes del BCP. Se tomó como referencia para las bases teóricas, la teoría del desenvolvimiento económico de Schumpeter, considerando la importancia que toma los efectos de los cambios tecnológicos y sociales, los cuales ejercen una fuerza fundamental que mueve la producción en un sistema económico, partiendo de una problemática de escasa inclusión financiera la tecnología financiera garantiza el acceso a servicios financieros a un costo más bajo y con menos riesgo.

El tamaño de la muestra fue de 340 encuestados, los cuales fueron clientes del BCP de la región de Cusco, que utilizan la banca móvil, con un cuestionario enfocado en la funcionalidad del aplicativo, los costos de transacción medidos a través de la gestión de tiempo y la importancia de la accesibilidad a la información de los productos bancarios de cada cliente.

Los resultados del análisis del cuestionario aplicado a los clientes del BCP, concluyeron que un 94% indican que la banca móvil es útil respecto a la funcionalidad de consulta de saldos y movimientos, el 57% muestra una preferencia por realizar sus transferencias entre cuentas a través de la banca móvil, el 84% muestra una preferencia exclusiva por dirigir sus pagos de obligaciones



de creditos y demas a traves de la banca movil, por otra parte existe una brecha de mejora en la capacitacion de uso de la banca movil ya que solo el 54% conoce las funcionalidades en su amplitud de la banca movil. Asi tambien se observa que un 63% de clientes indican que el tiempo que le toma realizar sus transacciones en el canal ventanilla en promedio es de 45 minutos frente a un 98% de clientes que indican que el tiempo promedio que les demanda sus transacciones a traves de la banca es de 1 a 10 minutos, por otra parte un 73% de clientes consideran que el uso de la banca movil ha reducido en un 100% el gasto en comisiones por transferencia, finalmente un 76% de cliente consideran que el uso de la banca movil ha mejorado su gestion del tiempo.

Los resultados de la investigación concluyeron que la intención del uso de la banca móvil mejora la gestion de tiempo del cliente, derivando esta afirmacion de los datos estadisticos de la regresion lineal realizada en la investigacion, teniendo un coeficiente de correlacion multiple de 0.657 promixo a la unidad, asi tambien un R-cuadrado que determino que un 43% de los datos de la investigacion es explicable con la recta de regresion y finalmente se analizo el estadistico F que al tomar el valor de 256.31 y este ser mayor que el valor critico de F que toma el valor de 2.16 explica que existe significacia entre la variable dependiente costos de transaccion y variable independiente Banca Movil.

Palabras claves:

Costos de transaccion, Banca Movil, Gestion de tiempo, Regresion Lineal, Inclusion Financiera.



ABSTRACT

The objective of this research is to describe the effects of the use of mobile banking on the transaction costs of Banco de Crédito del Perú clients. Mobile banking is an application with which financial transactions can be carried out using a telephone; this application promotes a decrease in the use of cash and a reduction in the payment of user commissions.

The research design is non-experimental transversal. The development of this research will allow us to identify the effects of the use of the application on the transaction costs related to monetary and non-cash operations of BCP clients. Schumpeter's theory of economic development was taken as a reference for the theoretical bases, considering the importance of the effects of technological and social changes, which exert a fundamental force that moves production in an economic system, starting from a problem of scarce financial inclusion, financial technology guarantees access to financial services at a lower cost and with less risk.

The sample size was 340 respondents, who were clients of the BCP in the Cusco region, who use mobile banking, with a questionnaire focused on the functionality of the application, the transaction costs measured through time management and the importance of accessibility to information on banking products for each client.

The results of the analysis of the questionnaire applied to BCP clients, concluded that 94% indicate that mobile banking is useful with respect to the functionality of checking balances and movements, 57% show a preference for making their transfers between accounts through of mobile banking, 84% show an exclusive preference for directing their payments of credit obligations and others through mobile banking, on the other hand there is a gap for improvement in training in the use of mobile banking since only the 54% know the full range of mobile banking functionalities.



Thus, it is also observed that 63% of clients indicate that the average time it takes them to carry out their transactions in the window channel is 45 minutes compared to 98% of clients who indicate that the average time that their transactions demand through of banking is from 1 to 10 minutes, on the other hand, 73% of clients consider that the use of mobile banking has reduced by 100% the cost of transfer commissions, finally, 76% of clients consider that the use of Mobile banking has improved your time management.

The results of the investigation concluded that the intention of using mobile banking improves the client's time management, deriving this statement from the statistical data of the linear regression carried out in the investigation, having a multiple correlation coefficient of 0.657, close to the unit, as well as an R-squared that determined that 43% of the research data is explainable with the regression line and finally the F statistic was analyzed that when taking the value of 256.31 and this being greater than the critical value of F that takes the value of 2.16 explains that there is significance between the dependent variable transaction costs and the independent variable Mobile Banking.

Keywords: Transaction costs, Mobile Banking, Time management, Linear Regression, Financial Inclusion



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En el capítulo 1 del presente trabajo de investigación, se hace mención a la introducción que describe el planteamiento del problema, que parte de una problemática y prioridad general de autoridades e instituciones a nivel mundial que recaen en la inclusión financiera a través de la tecnología digital que permita a la sociedad el acceso a servicios financieros y la reducción de la pobreza en el mundo. Así de este aspecto general se toma como caso particular en nuestro país el uso de la banca móvil del Banco de Crédito del Perú como medio tecnológico de acceso a servicios financieros de casi 13 millones de ciudadanos peruanos reduciendo los costos y comisiones por transacciones financieras.

En este capítulo también, se formulan el problema general y problemas específicos de la investigación, así como a los objetivos general y específicos de la investigación.

Por otra parte, hace mención a la conveniencia de la investigación, que recae en la importancia de la tecnología financiera para lograr en la sociedad la inclusión financiera, así también hace mención a la relevancia social de la investigación, el cual justifica que el aporte de la información recabada del uso de la banca móvil de los clientes del BCP, presentara un panorama del impacto en los costos de transacción, que contribuirán al uso de nuevas tecnologías que propicien la inclusión financieras con estrategias para la reducción de la pobreza en la sociedad.

Finalmente, en capítulo 1 se hace mención a la implicancia práctica, el valor teórico y la utilidad metodológica de la investigación

En el capítulo 2 del presente trabajo de investigación se hace mención al marco teórico, que reúne los antecedentes del estudio, como antecedentes internacionales se describe la investigación realizada por BBVA Research titulado “inclusión financiera y el papel de la banca móvil en Colombia: Desarrollos y potencialidades”; así también se describe la investigación



realizada por la universidad de Cuenca del Ecuador titulado “Estudio sobre la banca movil a nivel mundial y el modelo aplicable para la implementación y desarrollo en el Ecuador”; como antecedentes nacionales se describe la investigación realizada por Copa Colana de Rony Luis, de la universidad José Carlos Mariátegui, titulado “Nivel de desconocimiento de los canales banca movil y banca por internet del banco de Crédito en Moquegua 2016”, la investigación realizada por Angie Katherine Gonzales Hernández de la universidad San Ignacio de Loyola titulado “ El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima metropolitana de los 4 principales bancos del Perú” y finalmente se describe la investigación de Hurtado Canal Rodrigo Julio y Camero Valencia Yasir de la universidad Andina del Cusco titulado “Factores determinantes de la inclusión financiera en la region del Cusco 2015-2017”.

Por otro parte en este capítulo se hace mención a las bases teóricas en las que se realiza un análisis de la teoría del Desarrollo Económico de Schumpeter, que en referencia a la investigación un aspecto relevante recae en tomar los efectos de los cambios tecnológicos como un factor decisivo y dinámico para el incremento de la producción,

Así también se realiza un análisis de la Teoría del Caos y su utilidad en la banca, que en referencia a la investigación la importancia recae en la aplicación de esta teoría para optimizar la conexión entre el cliente y el banco a través de plataformas digitales.

Por otro parte, la Teoría de la Banca Movil describe definición, funcionalidad y ventajas de la banca movil en general y de las particularidades de la banca movil del BCP. También se presenta una descripción de la situación de la banca movil en el Perú. Finalmente, se realiza un análisis de la Teoría de Coase que hacen referencia a la reducción de los costos de transacción como medio de negociación.



Finalmente, en este capítulo se determinan la hipótesis general y específicas, así como la determinación y la operacionalización de las variables de la investigación.

En el capítulo 3 del presente trabajo de investigación se hace mención del alcance del estudio, del diseño de investigación, así también se toma la población constituida por los clientes digitalizados del BCP, del cual se determina la muestra a través del método probabilístico aleatorio determinando como tal 340 clientes.

En este capítulo se determinan las encuestas como técnicas e instrumentos que se utilizaran para la recolección y tratamiento de los datos, así también se sustenta la validez y confiabilidad de los mismos.

En el plan de análisis de la investigación la información recabada es analizada a través del método estadístico inferencial. Para el análisis de las variables determinadas de la investigación se procede con la verificación econométrica aplicando un análisis de regresión lineal, finalmente en este capítulo se determinan el modelo matemático y modelo econométrico para la investigación.

En el capítulo 4 se realiza un análisis de los resultados de la investigación, respecto a los objetivos general y específicos. Así también se realiza un análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del método de regresión lineal y el grado de significancia en las variables determinadas para la investigación.

En el capítulo 5 se realiza una descripción más relevante y significativa de los resultados obtenidos.

Por otra en este capítulo se analiza las limitaciones en un contexto general que se han presentado en la investigación, así también se realiza una comparación con la literatura existente tanto en el plano nacional como internacional.



En este capítulo también se analiza las implicancias de la investigación, que toma como aspecto principal su utilidad como referencia para investigaciones posteriores.

Finalmente se determinan las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

1.1. Planteamiento del Problema

De acuerdo al artículo¹ publicado por el banco Mundial, la inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades (transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro) prestados de manera responsable y sostenible.

Poder tener acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso hacia una inclusión financiera más amplia, ya que permite a las personas guardar dinero y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también puede servir como puerta de acceso a otros servicios financieros. Por ello, garantizar que las personas de todo el mundo puedan tener acceso a una cuenta de transacciones es el centro de atención de la Iniciativa de Acceso Universal a Servicios Financieros para 2020 (UFA 2020) del Grupo Banco Mundial (GBM).

El acceso a servicios financieros facilita la vida cotidiana y ayuda a las familias y las empresas a planificar para todo, desde los objetivos a largo plazo hasta las emergencias imprevistas. Es más probable que, en calidad de titulares de cuentas, las personas usen otros servicios financieros, como créditos y seguros, para iniciar y ampliar negocios, invertir en educación o salud, gestionar riesgos y sortear crisis financieras, todo lo cual puede mejorar su calidad general de vida.

¹ "La Inclusión Financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad", publicado el 20 de abril de 2018.



- La inclusión financiera se está convirtiendo en una prioridad para las autoridades, los órganos encargados de las reglamentaciones y los organismos de desarrollo a nivel mundial.
- Se ha determinado que la inclusión financiera es un factor que propicia 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible².
- El Grupo de los Veinte (G-20)³ se comprometió a promover la inclusión financiera en todo el mundo y reafirmó su compromiso de aplicar los Principios de Alto Nivel del G-20 para la Inclusión Financiera Digital.⁴

Desde 2010, más de 55 países se han comprometido a implementar la inclusión financiera, y más de 30 de ellos han puesto en marcha o están preparando una estrategia nacional al respecto. Las investigaciones realizadas en el GBM indican que el ritmo y el impacto de las reformas aumentan cuando un país aplica una estrategia nacional de inclusión financiera.

Los países que han logrado más avances con miras a la inclusión financiera son los que han creado un entorno normativo y reglamentario propicio, y han fomentado la competencia permitiendo a las instituciones bancarias y no bancarias innovar y ampliar el acceso a servicios financieros. Sin embargo, la creación de este espacio innovador y competitivo debe ir acompañada de reglamentaciones y medidas de protección del usuario apropiadas para garantizar la prestación responsable de servicios financieros.

² El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

³ Creado en 1999, el G-20 está integrado por los países: Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Reino Unido, Italia, Japón y Rusia), más la Unión Europea, Arabia Saudí, Argentina, Australia, Brasil, China, Corea del Sur, India, Indonesia, México, Sudáfrica y Turquía. A España se le considera como un invitado permanente.

⁴ Bajo el liderazgo de la Presidencia de China, la Alianza del G20 para la Inclusión financiera desarrollo un nuevo conjunto de principios de alto nivel que alientan a los Gobiernos a promover un enfoque digital para la inclusión financiera, en su reunión en Chengdu el 23 de Julio de 2016.



La tecnología financiera digital, y en particular el aumento del uso de teléfonos móviles a nivel mundial, han facilitado la ampliación del acceso de las pequeñas empresas y poblaciones difíciles de alcanzar a servicios financieros a un costo más bajo y con menos riesgo:

- Los documentos de identidad digitales hacen más fácil que nunca abrir una cuenta.
- La digitalización de los pagos en efectivo ha permitido que más personas empiecen a usar cuentas de transacciones.

Los servicios financieros por telefonía móvil permiten que haya un acceso conveniente aún en las zonas remotas.

- La mayor disponibilidad de datos sobre los clientes permite a los proveedores diseñar productos financieros digitales que se adaptan mejor a las necesidades de las personas no bancarizadas.

A medida que los países han acelerado sus esfuerzos con miras a la inclusión financiera, ha quedado en evidencia que ellos enfrentan obstáculos similares que les impiden avanzar. Estos obstáculos comprenden:

- Garantizar que el acceso y los servicios financieros lleguen a las poblaciones difíciles de alcanzar, como las mujeres y los pobres de las zonas rurales.
- Aumentar la capacidad y los conocimientos financieros de los ciudadanos para que puedan entender los diferentes servicios y productos financieros.
- Asegurar que todos tengan documentos de identidad válidos y que se puedan legalizar fácilmente y a un bajo costo.
- Idear productos financieros útiles y pertinentes, que se adapten a las necesidades de los usuarios.



- Establecer marcos sólidos de protección del usuario de servicios financieros, y adaptar las pertinentes entidades responsables de la reglamentación y la supervisión.
- En todo el mundo, la falta de documento de identidad dificulta abrir una cuenta bancaria, tener acceso al capital o al crédito.

Según la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), al cierre de 2017 América Latina totalizó 894.8 millones de plásticos, de los cuales el 69% (620,2 millones) correspondió a tarjetas débito y el restante 31% (274,6 millones) a tarjetas de crédito. La tendencia al alza en la emisión de plásticos ha sido constante, y promedió 3,7% durante los últimos cinco años. La cantidad de tarjetas débito en circulación muestra un mayor dinamismo, con un crecimiento del 6% a nivel regional en 2017, mientras que las tarjetas de crédito lo hicieron en solo un 2,8%. (BBVA, Inclusion Financiera, 2018)

En el Perú según la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradores de Fondos de Pensiones (SBS), La banca virtual creció 53% en el primer semestre del año 2019 luego de registrar 148 millones de transacciones. (Gestion, 2019) ⁵.

El Banco de Crédito del Perú (BCP) es el banco más grande y el proveedor líder de servicios financieros integrados en el Perú, con 120 años en el mercado, su red es de más de 8340 puntos de contacto sirve a sus más de 13 millones de clientes además el BCP ofrece servicios de gestión de activos, transacciones de divisas, de tesorería, de custodia, servicios de asesoramiento de inversión y actividades de investigación financiera.

⁵ Gestion, 2019. Tu dinero. *Gestion*; (citado el 11 de Junio de 2019). Disponible en <https://gestion.pe/tu-dinero/>



De acuerdo al reporte anual del BCP al 2018, un aspecto importante para la estrategia de crecimiento a largo plazo está relacionada con el compromiso del BCP con los más de 8 millones de clientes, en un trabajo de aumentar la proporción de clientes digitales, que actualmente es alrededor del 28%, ya que están convencidos que la digitalización es un habilitador clave para ofrecer a sus clientes una mejor experiencia.

En el 2018, la aplicación fue utilizada por 1.3 millones de clientes de manera mensual. Esto significó un 44% de crecimiento vs el año anterior y llegó a representar el 33% del total de transacciones (monetarias y no monetarias) del banco. En base a los comentarios de sus usuarios y a las necesidades de diferentes proyectos estratégicos de la Banca Minorista, se enfocaron en reducir las barreras para el acceso a los canales digitales y desplegaron nuevas funcionalidades de servicio. En julio, lanzaron el token Digital que, al cierre de año, permitió que más de 700 mil clientes puedan confirmar operaciones teniendo el token en su celular y ya no en un llavero. Cabe mencionar que el 60% de estos clientes, no tenía un token antes y esta iniciativa permitió digitalizarlos, logrando que hagan operaciones por un total de más de S/ 450 millones mensuales (12% del monto mensual del canal en solo 5 meses). Desde noviembre, los clientes tuvieron la opción de activar y desactivar las compras por internet de sus tarjetas desde la Banca Móvil, teniendo 10 mil interacciones mensuales.

Al cierre del 2018, 31% de clientes son clientes digitales, lo cual representa un incremento de 90% en los últimos dos años, llegando a ser 2 millones de clientes. En términos de transacciones, el porcentaje de transacciones realizadas en canales digitales continúa creciendo y el porcentaje de transacciones realizadas en las oficinas continúa disminuyendo. Con respecto a ventas digitales, 6% de unidades vendidas en el 2018 fueron atendidas a través de canales digitales y 27% adicional a través de canales de auto-servicio. En solo el mes de diciembre, los resultados fueron 8.3% y



26.3% respectivamente. El BCP tiene 6 productos ofrecidos en canales digitales se espera que las ventas digitales continúen creciendo al incrementar la oferta de productos digitales. En términos de depósitos, se introdujo la apertura de cuentas de ahorro en un canal digital en diciembre del 2018, asimismo en el primer mes de operación atendieron 2% de las aperturas en este canal y un 39% adicional de apertura de cuentas fueron atendidas en plataformas digitales, denominados plataformas digitales. A su vez, en el mes de diciembre, el 21% de los depósitos a plazo fueron vendidos en canales digitales.

Finalmente, por el lado de los créditos, en el mismo mes lanzamos una plataforma web para solicitar tarjetas de crédito, esto contribuyó con el 2% de la venta mensual de tarjetas y nuestro producto adelanto de sueldo atendió un tercio de las solicitudes a través de canales digitales. Finalmente, cerrando el año, la aplicación ganó por quinto año consecutivo el premio a Mejor Aplicación para Operaciones Bancarias en la XVIII Encuesta Anual de Ejecutivos realizada por la CCL. (Reporte Anual BCP, 2018).

Los que más usan este medio son los jóvenes de entre 18 a 35 años con un total de 69%, donde el 54% son varones y el 46% son mujeres. La mayor cantidad de usuarios que realiza esta operación están en Lima, con el 70%. Y el distrito con mayor cantidad de 'yaperos' es Surco (10%), Centro de Lima (4%) y Lima Moderna (12%), esta cifra ha ido bajando a medida que en el interior del país se ha empezado a incrementar su uso (Gestion, 2019).

Por consiguiente, a lo largo de los años la banca móvil ha ido evolucionando y los costos de transacción fueron disminuyendo debido al incremento de la oferta de la banca móvil. Hoy en día El BCP no cobra ningún interés por las transacciones que se realizan a nivel nacional puedes consultar tu saldo y movimiento, transferir dinero, pagar tus tarjetas de crédito, pagar tus servicios, solicitar productos y revisar tus estados de cuenta, es una forma de tener tu dinero seguro, pero a



un existen personas que no confían en este medio debido al desconocimiento debido a la falta de información.

Tabla 1: *Cantidad en unidades y porcentual de clientes que cuentan con el App Banca Móvil y Yape de la Región Cusco al 2019.*

PRO2-SUR2	01/2019	02/2019	03/2019	04/2019	05/2019	06/2019	07/2019	08/2019	09/2019
Cientes	522	962	861	1268	1835	2058	2269	1374	1885
Educados									
Se fueron solo con Banca Móvil	210	127	83	241	357	524	581	396	487
Se fueron con Banca Móvil y Yape	14	211	187	342	536	453	398	231	404
Cientes Nuevos con Banca Móvil y/o Yape	44.40%	53.50%	66.40%	59.10%	61.50%	56.30%	50.80%	51.80%	52.90%

Referencia: Adaptado del Reporte de Digitalidad del BCP



Tabla 2: Cantidad en unidades y porcentual de clientes digitales de la Región Cusco al 2019.

	01/2019	02/2019	03/2019	04/2019	05/2019	06/2019	07/2019	08/2019	Total
Pro2-Sur2	150338	151720	153698	159084	160110	160537	161093	161720	1258300
Ciente Digital	35856	37597	39539	42849	45069	47172	49614	52238	349934
Ciente Inactivo	7605	8066	8238	8362	8434	8299	8247	8371	65622
Ciente No Digital	106877	106057	105921	107873	106607	105066	103232	101111	842744

Referencia: Adaptado del Reporte e Digitalidad del BCP.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el efecto del uso de la banca móvil en los costos de transacción en que incurren los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- **P.E.1** ¿Cuáles son los costos de transacción en que incurren los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019?
- **P.E.2** ¿Cómo es la estructura funcional y de costos de la banca móvil del banco de Crédito del Perú?

1.3. Justificación

1.3.1 Conveniencia

La conveniencia del presente estudio recae en la importancia de la tecnología financiera para lograr en la sociedad la inclusión financiera. En tal sentido el uso de la banca móvil del BCP,



que ha constituido a este medio como una principal canal transaccional para el 2019, siendo esta una aplicación utilizada por 2,4 millones de clientes únicos cada mes, cifra que muestra un crecimiento de 74% respecto al 2018, es alentador. (BCP, Reporte anual, 2019).

Partiendo de la necesidad de inclusión financiera, no basta solo el acceso de la sociedad a los servicios financieros, sino también el uso y como lo hacen, para salir de la pobreza, recuperarse de dificultades financieras y mejorar su bienestar, de ahí se observa el impacto de la tecnología digital a través de instrumentos tecnológicos como la banca móvil que acerca al usuario al banco, mitigando costos de tarifas y mejorando la calidad de tiempo.

1.3.2 Relevancia Social

Los resultados de la presente investigación tendrán relevancia social ya que con el aporte de la información acerca del efecto en el uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del BCP, motivara a más personas a utilizar los beneficios que ofrece la banca móvil y así mejor la inclusión financiera en Cusco.

La importancia de esta investigación recae en el sentido de que la nuevas tecnologías aumentaran la digitalización, reducirán los costos de transacción bancaria y aumentaran el acceso a los servicios financieros, en este sentido no solo se trata de que las personas posean una cuenta, sino que la utilicen para recuperarse de las dificultades financieras y mejorar su bienestar respecto a la calidad de vida, reconociendo que la inclusión financiera pueda fortalecer las economías, reducir la desigualdad y ayudar a millones de personas a salir de la pobreza, muchos países han establecido estrategias nacionales de inclusión financiera con organismos reguladores del sector financiero.



1.3.3 Implicancia Práctica

En el presente trabajo de investigación se observará los efectos del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del BCP en Cusco periodo 2019.

Asimismo, contribuirá a proponer algunas estrategias para mitigar los costos de transacción bancaria, en la que incurren muchos ciudadanos en la vida real y cotidiana, por desconocimiento de medios digitales.

1.3.4. Valor Teórico

Las teorías y definiciones que se estudiarán están vinculadas con la banca móvil y los costos de transacción y el uso de los medios tecnológicos.

La investigación tiene como objetivo principal describir cuáles son los efectos del uso de la banca móvil en los costos de financiamiento de los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019.

Asimismo, contribuirá como antecedente de investigación a los actuales estudiantes y profesionales como un referente en el estudio del tema de banca móvil y costos de transacción.

1.3.5. Utilidad metodología

El presente trabajo de investigación en su desarrollo contendrá métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos que tienen validez y confiabilidad, que permiten que la investigación resulte verdadera y eficiente.

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1. Objetivo General

Medir el efecto del uso de la banca móvil en los costos de transacción en que incurren los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019.



1.4.2. Objetivos Específicos

- **O.E.1** Identificar los costos de transacción en que incurren los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019.
- **O.E.2** Establecer la estructura funcional y de costos de la banca móvil del Banco de Crédito del Perú.

1.5. Delimitación del Estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

El presente trabajo se realizará en la provincia de cusco, región Cusco.

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo de estudio del presente trabajo de investigación corresponde al periodo 2019.



CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En investigaciones realizadas a nivel internacional se encontro a Fernandez, Llanes, Lopez, Rojas y Tuesta (2014)⁶, quienes en su iverstigacion desarrollada en

Colombia identificaron que en los últimos años se han desarrollado diferentes esfuerzos tanto por parte de los gobiernos y el sector privado para fomentar el despegue de modelos que permitan un mayor acceso a los servicios financieros. Estos esquemas de inclusión financiera, basados en la generación de canales de acceso que reduzcan los altos costos de transacción para los agentes, han venido construyéndose tomando como base la alta cobertura alcanzada por la telefonía celular, el desarrollo gradual de los CB y modificaciones regulatorias, lo que ha permitido un acceso más fácil a los servicios financieros. Teniendo ello en cuenta, el presente trabajo persigue dos objetivos: por un lado, recoger el análisis de las recientes experiencias en el campo regulatorio de la banca móvil para Colombia, y por el otro, explorar las potencialidades de un mayor desarrollo de estos esquemas. A partir del análisis de microdatos para Colombia, el trabajo confirma el avance paulatino que se viene dando en el país y se identifica las enormes posibilidades para potenciar una mayor inclusión financiera.

El aspecto relevante de la investigación radica en el análisis de las potencialidades de la banca móvil en términos de inclusión financiera en Colombia, en tal sentido existe una urgencia que ha tomado esta temática en los países emergentes, pues de acuerdo a la investigación, no solo se debe a que una mayor penetración financiera es importante en términos macroeconómicos dado

⁶ Fernandez, D., Llanes, M., Lopez, M., Rojas, J., y Tuesta, D. (2014). *Inclusion financiera y el papel de la banca movil en Colombia: desarrollos y potencialidades*. Madrid: BBVA



su impacto en mayores niveles de inversión, consumo y crecimiento económico, sino también al hecho que a través de una mayor inclusión financiera se permite la mejora en los niveles y calidad de vida de las personas.

En otro de las investigaciones realizadas a nivel internacional se encontro a Avendaño y Cardenas(2014)⁷, quienes en su investigacion desarrollada en Ecuador pretenden dar a conocer al lector en síntesis los conceptos básicos de la banca móvil, así como las tecnologías que se han implantado durante su desarrollo en distintos países del mundo. Se pretende ilustrar al lector sobre los diferentes impactos que ha tenido esta implementación, tomando como referencia los países en donde ha existido una alta aceptación por parte del usuario. Una vez analizado los diferentes parámetros antes mencionados, se plantea un modelo aplicable para la implementación de la banca móvil en Ecuador, presentando las distintas variables a considerar en el medio, así como las mejores alternativas tecnológicas. Cabe mencionar que en Ecuador no existe un modelo definido del uso de la banca móvil, es por ello que se pretende indicar la interacción entre la entidad bancaria, operadora móvil y el usuario final.

El aspecto relevante en la investigación recae en los parámetros que se plantea necesarios a ser tomados en cuenta para lograr un nivel adecuado de conocimiento respecto al tema, recopilando conceptos y experiencias de otros países, para que surja como propuesta de proyecto un modelo aplicable para la implementación de la Banca Móvil en Ecuador, que permita conseguir importantes resultados en el ámbito social y económico. Cabe mencionar que durante la

⁷ Avendaño, G., & Cardenas , C. (2014). *Estudio sobre la banca móvil a nivel mundial y modelo aplicable para la implementación y desarrollo en el Ecuador*. Ecuador: Universidad de Cuenca.



investigación desarrollada en Ecuador no existía un modelo definido del uso de la banca móvil, es por ello que con la investigación se pretende indicar la interacción entre la entidad bancaria, operadora móvil y el usuario final.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En investigaciones realizadas a nivel nacional se encontro a Copa (2016)⁸, quien en su investigación realizada en la ciudad de Moquegua busco identificar el nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet BCP en los clientes del BCP Agencia-Moquegua. Asimismo, se busca también que las personas entiendan la bancarización, las comisiones y gastos que involucra usar los servicios financieros del BCP y el conocimiento de la clave digital token un dispositivo indispensable para el uso de los canales que son materia de investigación en este trabajo. Para ello, nos planteamos el objetivo general: Determinar el nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por internet del BCP. Llegándose a la conclusión: El desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP es alto; porque muchas de las personas que son recurrentes en usar los servicios que brinda el BCP no saben de la existencia de estos canales, solo conocen las agencias, los cajeros automáticos, banca por teléfono y los agentes BCP los cuales son muy útiles pero se corre un riesgo constante cuando se maneja dinero en efectivo y se está propenso a sufrir un robo y/o asalto al momento de ir o salir de uno de estos canales de atención.

⁸ Copa, R. (2017). *Nivel de desconocimiento de los canales banca móvil y banca por internet, del banco de crédito en Moquegua, 2016.*

Moquegua: Universidad Jose Carlos Mariategui.



La investigación tiene como objeto de estudio el nivel de desconocimiento de los canales de atención brindados por el Banco de Crédito del Perú, los cuales brindan facilidades y rapidez en los servicios financieros propios de la institución, teniendo relevancia en la reducción de los costos de transacción brindando además de ello una cultura de prevención de riesgos por fraudes y asaltos, con un soporte tecnológico de confiabilidad y equipo de profesionales expertos en informática.

Así también en investigaciones realizadas a nivel nacional se encontró a Gonzales (2017)⁹, quien en su investigación desarrollada en la ciudad de Lima se enfoca en el desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú. La incorporación de tecnología al sistema bancario da como resultado un nuevo canal de atención denominado banca electrónica en donde los usuarios pueden realizar cualquier transacción bancaria desde una computadora o celular. A pesar que esta nueva forma de conexión hacia el cliente tiene una serie de ventajas importantes para ambas partes, actualmente no se ha logrado el nivel de aceptación suficiente en los clientes. Este estudio comprende las principales razones por las que los clientes aún no logran adaptarse a la banca electrónica, para ello se hizo una revisión bibliográfica que sustente la investigación, además del procesamiento de datos obtenidos mediante trabajo de campo realizado y el análisis de resultados que demuestren vinculación en las variables presentadas. El instrumento de investigación elegido fue la encuesta para lo cual se seleccionaron 385 clientes de Lima Metropolitana de los principales bancos del

⁹ Gonzales, A. (2017). *El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima metropolitana de los 4 principales bancos del Perú*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.



Perú los cuales respondieron 13 preguntas elaboradas en base a los objetivos planteados en el presente trabajo. La muestra elegida refleja que las razones por las que los clientes no utilizan la banca electrónica se deben principalmente a que no cuentan con la información necesaria del servicio existente, asimismo, se evidencia una cultura bancaria tradicional sumamente posicionada en la mente de los clientes, con esto nos referimos a la forma en la que los clientes están acostumbrados en hacer uso de los servicios bancarios (acercarse a una sucursal, tener contacto con un asesor especializado, etc.).

La investigación describe la realidad peruana específicamente en Lima Metropolitana, ciudad en la cual no se ha masificado el uso de la banca electrónica por diversos aspectos socio culturales, dentro de este contexto la investigación pretende demostrar que existe relación entre el desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de los 4 principales bancos del Perú, por rango de edades, considerando que la etapa generacional de los usuarios influye y determina un actitud de aceptación y rechazo a la tecnología. Asimismo, esta propuesta de investigación contribuirá al desarrollo de las entidades bancarias de tal manera que pueda seguir implementando instrumentos innovadores que fomenten una nueva forma de atención a los clientes.

Finalmente en investigaciones realizadas a nivel nacional se encontro a Hurtado y Camero (2018)¹⁰, quienes en su investigacion busco analizar los efectos del nivel educativo, ingreso y el género sobre el acceso al sistema financiero en la Región Cusco. El sistema financiero ha estado siendo utilizado cada vez más en el país, ha estado evolucionando y mejorando, pero la brecha es alta aún entre la regulación y oferta de servicios financieros y el efectivo acceso y uso de estos por

¹⁰ Hurtado, C., & Camero, V. (2018). *Factores determinantes de la inclusión financiera en la región del Cusco, 2015-2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.



parte de la población; por ende esta investigación tiene por objetivo principal el señalar que factores son determinantes de la inclusión financiera en la región del Cusco en los años 2015 al 2017; y el efecto de cada una de estas variables en el acceso al sistema financiero. Tiene un carácter no experimental- cuantitativo, correlacional, se realizó la estimación de un modelo de variable dependiente binaria de pool de datos utilizando datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) Los resultados muestran que las variables nivel educativo, nivel de ingreso y género aumentan la probabilidad de acceder al sistema financiero si una persona incrementa su nivel educativo, tiene mayor nivel de ingreso, es mujer, vive en la zona urbana y pertenece al segundo cuartil de edad (a partir de los 18 años).

La investigación en el análisis pretende determinar el efecto del nivel educativo, ingreso y género en la inclusión financiera de la población de la Región de Cusco, además de ello hace hincapié en la brecha alta que existe en la regulación y la oferta de servicios financieros, proponiendo para el sistema financiero la generación de Políticas que les permitan una legislación adecuada a la actividad bancaria.

2.2. Bases Teóricas

1.2.1. *Teoría del Desarrollo Económico de Schumpeter.*

Según (Schumpeter 1911), considera el proceso de producción como una combinación de fuerzas productivas, las que, a su vez, están compuestas por fuerzas materiales y fuerzas inmateriales. Las fuerzas materiales las componen los llamados factores originales de la producción (Factor trabajo, Factor tierra y Factor capital). Las fuerzas inmateriales las componen los “hechos técnicos” y los “hechos de organización social”, que al igual que los factores materiales, también condicionan la naturaleza y el nivel del desarrollo económico.



$$\text{PIB} = F(K, \text{RN}, W, T, \text{ASC})$$

En este sentido, la función de producción de Schumpeter es la siguiente:

Donde:

- PIB: Producto Interno Bruto (Volumen de producción de un país determinado).
- K: Factor denominado por Schumpeter “medios de producción producidos” (Maquinaria, equipo, materias primas e insumos, infraestructura física, infraestructura de transporte y comunicaciones), que es distinto al concepto de capital que éste tenía.
- RN: Recursos naturales (la tierra y su fertilidad, los recursos naturales vírgenes).
- W: Trabajo (fuerza física y conocimientos rutinarios).
- T: Tecnología e innovación.
- ASC: Aspectos Socio- culturales.

A K, RN y W se les suele denominar Factores productivos y entre estos, RN es considerado por Schumpeter un factor constante (poco variable en el tiempo). De aquí que la ecuación de producción de Schumpeter se puede escribir de la siguiente manera:

$$\text{PIB} = F(\text{FP}, T,$$

Donde FP son los Factores productivos antes señalados, denominados por Schumpeter factores materiales del proceso de producción, mientras que los dos restantes, T y ASC, son denominados por el mismo autor Fuerzas inmateriales del proceso de producción. De esta manera,



para Schumpeter, “el aumento de la producción depende de la tasa de cambio de los factores productivos, la tasa de cambio de la tecnología y la tasa de cambio del ambiente socio-cultural. Sin embargo, no todos estos elementos tienen la misma importancia en cuanto contribuyen a la tasa de crecimiento de la producción. Para Schumpeter, estos elementos se pueden agrupar de acuerdo al impacto que ejercen sobre la evolución de la dinámica de una economía, así:

- Los efectos en los cambios en la disponibilidad de los factores productivos (fuerzas materiales), provocan un cambio gradual, lento en el sistema económico, por tal razón, estos factores fueron denominados por este autor los “componentes del crecimiento económico”.
- Los efectos de los cambios tecnológicos y sociales (tecnología, innovación y ambiente socio-cultural), ejercen un impacto más decisivo y más dinámico; por esta razón, estos factores inmateriales fueron denominados por Schumpeter “fuerzas o factores del desenvolvimiento económico o evolución económica.

Para Schumpeter, la fuerza fundamental, que mueve la producción capitalista, y al sistema como un todo, es el fenómeno tecnológico y con él, el proceso de innovación tecnológica.

1.2.2. *La Teoría del Caos y su utilidad en la banca.*

La teoría del caos se descubrió en 1975, y su precursor fue el meteorólogo y matemático Edward Lorenz, quien postuló unas ecuaciones que esperaba predijeran el tiempo en la atmósfera, al observar el comportamiento de sus ecuaciones mediante los ordenadores pudo percibir que pequeñas diferencias en los datos de partida llevaban a grandes diferencias en las predicciones del modelo, de tal forma que cualquier perturbación o error en las condiciones iniciales del sistema



puede tener una gran influencia sobre el resultado final, esta condición es conocida como efecto mariposa.

Su aplicación permite la recopilación y análisis de información para dar con las múltiples soluciones a los problemas que pueden surgir.

El empleo de este sistema en la banca reside en la conexión entre el cliente y el banco a través de las plataformas digitales, que integrada en estas plataformas, optimiza la labor de los administradores del banco, que pueden solucionar los problemas de los usuarios y adaptar las ofertas según sus preferencias, claramente de acuerdo a la investigación realizada por el centro de innovación de BBVA, la aplicación de la teoría del caos en la banca está preparada para dar el salto tecnológico al Fintech y a las empresas que buscan un cambio a la hora de comunicarse con sus clientes.

1.2.3. *Teoría de la Demanda de dinero*

La teoría de la Demanda de dinero clásica, establece una relación entre la cantidad de dinero existente en la economía y el comportamiento de los precios, a través de esta teoría se intentó explicar la inflación que se produjo en Europa tras el descubrimiento de América con la circulación masiva de metales preciosos.

Es así que en el siglo XIX, la industrialización y el desarrollo del comercio extendió el uso del papel moneda, que fue una forma de dinero asociada al crédito bancario, transformando el uso de los instrumentos monetarios y también las funciones del dinero.

1.2.3.1. *Teoría de la demanda de dinero clásica.*



Según el artículo de (Aragandoña, 2013) Fisher (1911)¹¹, postulo la ecuación de cambios, que explica la teoría cuantitativa relacionando el nivel de precios con la cantidad de dinero, refiriendo al nivel de precios como el elemento absolutamente pasivo en la ecuación, el mismo depende de tres series de causa.

1. La cantidad de dinero en circulación
2. Su eficiencia o velocidad de circulación
3. El volumen de comercio

En la determinación de precios Fisher suponía que la velocidad de circulación del dinero dependía principalmente de factores institucionales, como los hábitos de cobro y pago la extensión de la red bancaria y la confianza en los bancos y suponía que el volumen de transacciones era el que correspondía al pleno empleo.

Si bien la ecuación de cambios es una expresión de equilibrio monetario Fisher concebía una gran importancia a los periodos de transición en los que la proporcionalidad entre el dinero precios se rompía, afirmando así que “el mecanismo de cambio es casi siempre una condición dinámica, más que estática.”

La ecuación de cambio de Fisher fue presentada en el libro *The purchasing power of money* (1911) como la siguiente:

$$MV + M'V' = PT$$

Donde M es el stock de monedas y billetes en circulación; M' el volumen de depósitos a la vista y V y V' las correspondientes velocidades de circulación.

¹¹ Fisher I. (1911). *The Purchasing Power of Money*. p.21



De este modo Fisher con esta ecuación resolvía si la existencia de depósitos bancarios sustitutivos del dinero aumentaba o no la velocidad de circulación del efectivo.

1.2.3.2. *Teoría de la demanda de dinero Keynesiana*

Según el artículo de (Mies & Soto, 2020), Keynes (1936)¹², en la teoría general plantea la vinculación entre variables reales y monetarias a través del tipo de interés y señala que los precios pasan a ser determinados por la demanda efectiva en lugar de serlo por la cantidad de dinero, pues para Keynes el dinero no es neutral y puede ejercer efectos permanentes sobre las variables macroeconómicas a través del tipo de interés lo que constituye un argumento de que la consecución del pleno empleo no se puede dejar en manos del mercado.

De este modo Keynes consideró el dinero como lo hacían los clásicos, como un medio de cambio así también definiendo los motivos por los cuales los agentes económicos demandan dinero siendo estas: la necesidad de realizar transacciones, de cubrirse contra imprevistos y por motivos especulativos, en este postulado un aspecto a resaltar la demanda de dinero por motivos especulativos tiene un fundamento en la incertidumbre sobre los valores futuros del tipo de interés. Por consiguiente según Keynes la demanda especulativa de dinero estará relacionada inversamente con el tipo de interés generando mayor inestabilidad en la demanda de dinero.

La función de demanda de dinero keynesiana se representa por la siguiente ecuación:

$$M^d = \{kY + \lambda(i)W\} P$$

¹² Keynes J. (1936). *Teoría general del empleo, el interés y el dinero*



Donde W es el nivel de riqueza, Y es nivel de ingreso real, i es la tasa de interés nominal, K representa la demanda de dinero originada por el motivo de transacción y precaución y W la demanda de dinero por especulación.

1.2.3.3. *Modelo de William Baumol y James Tobin*

Baumol (1952)¹³ y Tobin (1956)¹⁴, desarrollaron el modelo de optimización para la demanda de dinero por transacciones, utilizando los modelos de inventarios, en el que plantean una optimización al minimizar la pérdida de intereses y los costos de transacción respecto de la transformación de bonos a dinero en cada operación.

Los principales supuestos asumidos por Baumol en su modelo son:

1. Las necesidades de efectivo de la empresa son conocidas con certeza.
2. El uso de efectivo de la empresa tiene lugar de manera uniforme en un periodo que se conoce.
3. El costo de oportunidad de mantener dinero en efectivo es constante y de conocimiento de la empresa.
4. El costo de transacción por convertir títulos a efectivo es constante y conocido por la empresa.

Por otra parte Tobin (1958), desarrolla un modelo en el que los saldos monetarios dependen de una cartera de activos bajo condiciones de incertidumbre, es decir la asignación de recursos que realicen los agentes económicos, dado el grado de aversión al riesgo y nivel de riqueza variarían

¹³ Baumol W. (1952). *The Transactions Demand for Cash: An Inventory Theoretic approach*

¹⁴ Tobin J. (1956). *The Interest Elasticity of the Transactions Demand for Cash*



dependiendo si las realizan entre un activo libre de riesgo haciendo referencia al dinero, o un activo riesgoso haciendo referencia a los bonos, con la condicion que el retorno esperado supere al del dinero.

Otra aportacion de Baumol es al explicar como se genera el crecimiento economico, el que plantea que se genera como efecto de la innovacion, considerando al empresario como una agente principal direccionando esta innovacion en atender las necesidades de los demandantes de forma rapida y adecuada.

Al contrastar este modelo con la investigacion, se argumenta que ante una necesidad de liquidez de las personas estas acuden al banco para el retiro de dinero de sus cuentas, en esta accion las personas asumen un costo de tiempo empleado.

Minimizando en una expresion matematica que considera todos estos costes, se obtiene el numero de veces que las personas se interean en ir al banco y el saldo de promedio de dinero optimo, esta demanda sera mayor cuanto:

1. Mayores sean los costes de acudir al banco.
2. Mayores sean los pagos que el agente preve que tendra que realizar
3. Menores sean los tipos de interes que se pueden obtener colocando el dinero.

1.2.4. *Teoria Cuantitativa del dinero.*

La teroria cuantitativa del dinero se origino en el siglo XV, esta expresa la dicotomia ente el sector monetario y el sector real de la economia pretendiendo explicar la causas de la inflacion, de ella derivan basicamente dos analisis:



1. Identificar cuales son lo elementos que influyen en la formacion de precios.
2. Determinar la demanda de dinero

1.2.4.1. *Teoria cuantitativa del dinero por Fisher*

El calculo del valor del dinero según Fisher parte de la premisa de que el valor de las cosas vendidas es igual al valor de las cosas compradas, estableciendo la siguiente formula:

$$M * V + P * T$$

Donde M es la masa monetaria, V, la velocidad de circulacion del dinero,P, el nivel de precios y T las transacciones realizadas. De esta ecuacion se realiza el siguiente analisis:

- V, la velocidad de circulacion del dientro, a corto plazo es bastante constante ya que depende de los habitos de los individuos que son incluidos por las instituciones.
- Cualquier variacion en M provoca variaciones en la misma proporcion y direccion que P.

1.2.5. *Banca Móvil*

La banca móvil consiste en la realización de operaciones bancarias a través de los teléfonos celulares. La banca móvil permite a los clientes bancarios el manejo de sus cuentas aún en localidades remotas, siempre que cuenten con la cobertura del servicio telefónico celular. Con la tecnología moderna, la banca móvil constituye un mecanismo a través del cual puede emplearse el dinero electrónico para la realización de transacciones de manera virtual, y prescindiendo del uso de efectivo o de otros medios. (Asbanc, 2012)¹⁵.

¹⁵ Asbanc. (Mayo de 2012). La banca movil en el Perú, un canal moderno de atención en beneficio de mas ciudadanos. *Asociación de bancos del Perú*, 2(36), 1.



Banca móvil se refiere a la utilización de un dispositivo móvil como un canal para la realización de transacciones desde una o varias cuentas bancarias. Estas transacciones pueden incluir pagos realizados desde una cuenta bancaria hacia otras cuentas bancarias. Los servicios de banca móvil generalmente también ofrecen una gama de funciones informativas, como consultas de saldo, extractos de cuenta simplificados, notificaciones de transacción o alertas de cuenta. (Alliance for Financial Inclusion, 2010)¹⁶.

Los pagos por móvil (m-payments) son pequeños pero creciente nicho del mundo de los pagos electrónicos (e-payments). Hasta ahora los consumidores inician y autorizan pagos electrónicos a través de un número de canales electrónicos tales como internet, cajeros automáticos o terminales punto de venta. Los pagos por móvil se inician y autorizan usando un teléfono. (Prior & Santoma, 2008)¹⁷.

La banca móvil (m-banking) es, por su parte, un nicho de la banca electrónica (e-banking) en la que los clientes acceden a un amplio abanico de servicios bancarios, tales como instrumentos de ahorro y crédito, vía canales electrónicos. La banca móvil requiere que el cliente tenga una cuenta a la que se puede enviar transferencias y desde la que se puedan realizar pagos (Prior & Santoma, 2008).

Servicios bancarios móviles, en general, las aplicaciones móviles de entidades bancarias ofrecen una serie de servicios comunes básicos que giran en torno a la consulta de la

¹⁶ Alliance for Financial Inclusion. (2010). *Servicios financieros móviles - Ampliar el acceso mediante la regulación*. Alliance for Financial Inclusion.

¹⁷ Prior, F., y Santoma, J. (2008). *La banca móvil como catalizadora de la bancarización de los pobres: modelos de negocio y desafíos regulatorios*. Barcelona: IESE Business School.



información de la cuenta, al historial de los movimientos financieros y al servicio de soporte (The Salmon Factor, 2016) ¹⁸.

- Información de cuenta: Pueden ser el historial de la cuenta, el seguimiento de los depósitos a plazo, el acceso a las declaraciones de préstamo y a los extractos de la tarjeta y la administración de la póliza del seguro.
- Transacciones: Como las transferencias de fondos entre cuentas vinculadas del cliente, los pagos de facturas, las transacciones de fondos a terceros y el cheque del depósito remoto.
- Inversiones: Es el caso de los servicios de gestión de cartera, las cotizaciones de bolsa en tiempo real y las notificaciones y alertas personalizadas sobre los precios de los valores.
- Soporte: Como el estado de las solicitudes de crédito, la libreta de cheque, el intercambio de mensajes de datos y correos electrónicos de presentación, seguimiento o denuncia y la ubicación del ATM.
- Servicio de contenido: Puede ser información general y noticias de actualidad o un servicio basado en la localización del dispositivo.

Ventajas de la banca móvil, la banca móvil se ha convertido actualmente en una de las principales vías de acceso de los clientes con sus respectivos bancos. Según el Informe Mobile en España y en el Mundo de 2018 realizado por Ditrendia, España se encuentra en la quinta posición del ranking de usuarios de banca móvil (The Salmon Factor, 2016).

Las ventajas del uso de la banca móvil son muchas y, entre ellas, destacan la comodidad en la gestión con el banco y la disponibilidad durante las 24h del día para acceder al

¹⁸ The Salmon Factor. (2016). *Banca móvil*. España. Disponible en <http://thesalmonfactor.com/en/banca-movil>



servicio. Asimismo, la banca móvil reduce el coste de la manipulación de las transacciones, eliminando la necesidad generada y el largo tiempo invertido por los clientes en acudir a una sucursal de banco para realizar operaciones monetarias que no requieran una retirada de efectivo (The Salmon Factor, 2016).

Según el Informe Mobile en España y en el Mundo de 2018 realizado por Ditrendia, España se encuentra en la quinta posición del ránking de usuarios de banca móvil.

Una encuesta realizada por Foresten indica que la banca móvil es especialmente atractiva para el segmento más joven de la población ya que son “profundos conocedores de la tecnología”. Y, en un sentido más amplio, un tercio de los usuarios de móviles coinciden en que consideran la opción de hacer algún tipo de transacción financiera a través de su teléfono móvil (The Salmon Factor, 2016)

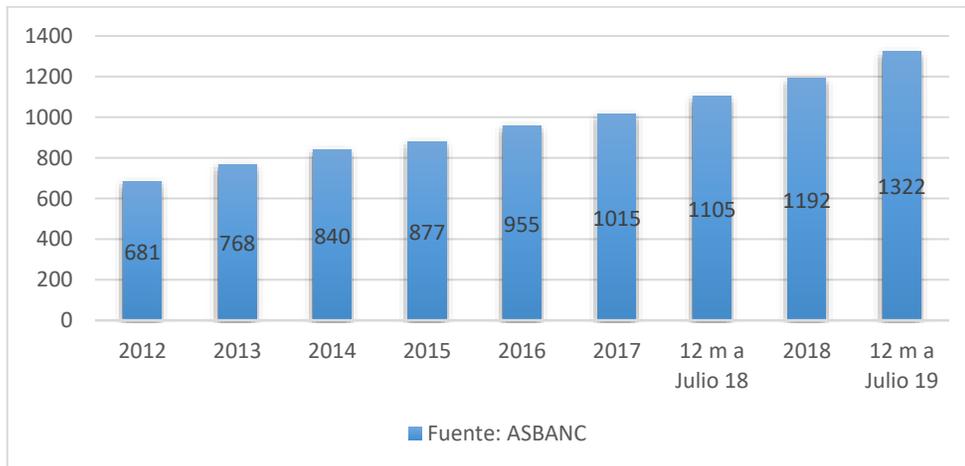
Banca móvil en el Perú, fue introducida en el año 2008. Desde su aparición, esta modalidad ha mostrado un crecimiento continuo. En el 2011, las transacciones por banca móvil en bancos y financieras ascendieron a 426,352 sobre un total de 851'853,913 transacciones monetarias, es decir el 0.05%. Se proyecta que esta participación se incremente considerablemente con la implementación de la billetera electrónica (Asbanc, 2012).¹⁹

Datos de ASBANC revelan que el flujo anual de operaciones realizadas con medios de pagos bancarios, excluyendo las operaciones con operaciones con dinero, llegó a 1322 millones a Julio de 2019, con un avance de 20% frente a lo reportado un año antes y de 94% respecto al 2012.

¹⁹ Asbanc Semanal N° 36 (2012). *La banca Movil en el Peru, un canal moderno de atencion en beneficio de mas ciudadanos.* Asbanc.

Figura 1

Operaciones con medios de pago bancarios.

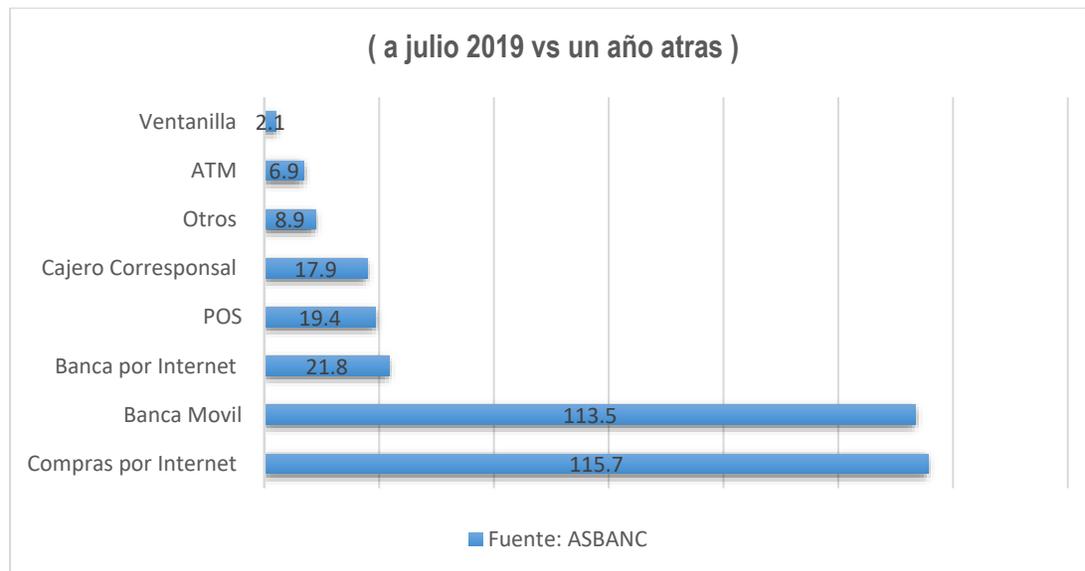


Nota. Adaptada de ASBANC Semanal N° 355 (201). Compras por internet y Banca Móvil lideran crecimiento de Operaciones Bancarias. Recuperado de https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/Asbanc_Semanal_335.pdf

Destaca una creciente preferencia de los clientes por los canales modernos y virtuales. Así vemos que las operaciones de compras por internet y la banca móvil registran tasas de crecimiento interanuales de 116% y 114% superando largamente al desempeño de los demás canales de atención.

Figura 2

Crecimiento anual de operaciones bancarias según canal.



Nota. Adaptada de ASBANC Semanal N° 355 (201). Compras por internet y Banca Móvil lideran crecimiento de Operaciones Bancarias. Recuperado de https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/Asbanc_Semanal_335.pdf

Se prevé que la preferencia por los canales modernos y no presenciales seguirá en aumento, en la medida en que se amplíe el acceso de la población a la tecnología, así como su adaptación a la misma. Los crecientes esfuerzos de los bancos por automatizar sus procesos de atención al público también jugarán un rol importante en esta transición, aunque ello demandará importantes esfuerzos de información y de educación financiera. Y es que las nuevas tecnologías implican también nuevos riesgos que hacen necesario que los clientes tomen en cuenta diversas medidas de seguridad, pues sólo con usuarios capacitados y empoderados en temas financieros y tecnológicos se garantizará una adecuada experiencia de usuario en las nuevas plataformas.

²⁰(ASBANC 2019)

²⁰ ASBANC Semanal N° 355 (201). Compras por internet y Banca Móvil lideran crecimiento de Operaciones Bancarias.



Banca móvil BCP, el BCP tiene más de 127 años de presencia en el país y es la marca más valiosa del Perú. Su red de más de 8340 puntos de contacto sirve a sus más de 13 millones de clientes. BCP es la principal subsidiaria de Credicorp, el mayor holding financiero peruano.

Para el año 2018, la aplicación fue utilizada por 1.3 millones de clientes de manera mensual. Esto significó un 44% de crecimiento vs el año anterior y llegó a representar el 33% del total de transacciones (monetarias y no monetarias) del banco (BCP, 2019)²¹

El token Digital es una herramienta que utiliza BCP para crear un código de alta seguridad que te permite confirmar operaciones desde cualquier lugar y usando solo tu celular. Las operaciones que se pueden confirmar son: transferencias interbancarias y a terceros, pagos de tarjetas de crédito y pagos de servicios, realiza compras en el extranjero y por internet desde donde estés al instante, adquirir productos (BCP, Banco de Credito del Peru, 2019)²²

Para el año 2018 más de 700 mil clientes puedan confirmar operaciones teniendo el token digital en su celular. Cabe mencionar que el 60% de estos clientes, no tenía un token antes y esta iniciativa permitió digitalizarlos, logrando que hagan operaciones por un total de más de S/ 450 millones mensuales (12% del monto mensual del canal en solo 5 meses).

Desde noviembre del 2018, los clientes tienen la opción de activar y desactivar las compras por internet de sus tarjetas desde la Banca Móvil, teniendo 10 mil interacciones mensuales. Finalmente, la aplicación ganó por quinto año consecutivo el premio a Mejor Aplicación para

²¹ BCP. (2018). Reporte anual. Lima: BCP. Disponible en;
<https://www3.viabcp.com/Connect/ViaBCP2019/Relaciones%20con%20Inversionistas/Reporte%20Anual%20BCP.pdf>

²² BCP. Banco de Crédito del Perú. Obtenido de Banco de Crédito del Perú; (citado el 5 de noviembre de 2019), disponible en
; <https://www.viabcp.com/obten-tu-token-digital>



Operaciones Bancarias en la XVIII Encuesta Anual de Ejecutivos (BCP, Banco de Credito del Peru, 2019).

Las operaciones monetarias, consultas y otras funciones de la banca móvil son:

- Operaciones monetarias – transferencias y pagos
 - Transferencias entre cuentas propias, el cliente puede realizar operaciones sin la necesidad del token.
 - Transferencias a terceros BCP, el cliente puede realizar transferencias a otras cuentas BCP, con el uso del token digital.
 - Transferencias a otros Bancos inmediatas, el cliente podrá realizar las transferencias y visualizando en el momento.
 - Pago de servicios, el cliente puede realizar el pago de servicios que desee con el uso del token digital.
 - Pagos de tarjetas de crédito propias, el cliente puede realizar el pago de sus tarjetas de crédito afiliadas a su credimas, sin el uso del token digital.
 - Pagos de tarjetas de crédito de terceros, el cliente puede pagar las tarjetas de terceros con el uso del token digital
 - Pagos de tarjetas de Crédito de otros Bancos inmediatas, el cliente podrá realizar los pagos de tarjetas de otros bancos visualizándolos en el momento con el uso del token digital
 - Pago de Créditos, el cliente podrá realizar el pago de las cuotas pendientes o atrasadas de su crédito.
 - Recargas de Celular, el cliente podrá recargar su celular Claro o Movistar desde un



monto mínimo de S/.3.00 soles y tres veces por día como máximo con el uso del token digital.

- Funciones adicionales – productos
 - Adelanto sueldo, el cliente podrá solicitar el adelanto de su salario, el monto varía de acuerdo al monto aprobado para cada cliente.
 - Disposición de efectivo, el cliente podrá transferir dinero desde su tarjeta de crédito hacia sus cuentas, las cuotas y el monto máximo pueden variar.
 - Apertura de depósito a plazo, el cliente podrá aperturar un depósito a plazo con una tasa preferencial y en menos tiempo.
 - Activación de compras por internet con tarjetas de crédito y débito, el cliente podrá activar y desactivar sus tarjetas para compras por internet sin la necesidad de llamar a la banca por internet.
 - Bloqueo de tarjetas, el cliente podrá bloquear su tarjeta desde su App ante un extravío o robo.
 - Visualización del código interbancario, el cliente podrá visualizar su código interbancario, el cual podrá compartir por correo o WhatsApp.
 - Visualización del tipo de cambio, el cliente en cada transacción que realice podrá visualizar el tipo de cambio del dólar americano.
 - Ubicación de agencias, el cliente podrá observar cuales son las agencias, cajeros y agentes más cercanos a su ubicación actual.
- Consulta de información y movimientos.
 - Consultas de saldos y movimientos de cuentas de ahorros, el cliente podrá seleccionar



la cuenta a visualizar y podrá observar los 20 últimos movimientos.

- Consultas de saldos y movimientos de las tarjetas de crédito, el cliente podrá visualizar los últimos 80 movimientos realizados, además de filtrarlos por fecha y monto.
- Consultas de saldos y movimientos de créditos, el cliente podrá visualizar como mínimo 25 movimientos o pagos de su crédito.
- Descarga del estado de cuenta, el cliente podrá descargar los estados de cuenta de los últimos 24 meses de sus cuentas y tarjetas de forma gratuita.

Tabla 3

Límite de transferencias y comisiones monetarias por tipo de operación.

Operaciones	Limites
Transferencias, pagos de tarjeta de crédito, créditos y pagos de servicios.	Monto máximo US\$ 10,000.00 o S/7,28,000 por operación
Transferencias a otros bancos inmediatas	Monto máximo US\$ 5,000 o S/. 14,000 al día con un cobro de comisión de S/. 4.80
Recargas de Celular	Monto mínimo de S/. 3.00 y monto máximo de S/. 100.00 por operación.
Depósito a Plazo	Los montos mínimos de apertura son S/500.00 o US\$ 500.00, hasta un máximo de 1millon de soles o 1 millón de dólares
Adelanto sueldo o disposición de efectivo	Los montos máximos son US\$ 20,000 o S/56,000 por día

Referencia: Adaptado del Reporte de Digitalidad del BCP.



1.2.6. *Costos de Transacción*

El concepto de costes de transacción fue desarrollado por primera vez por el Premio Nobel Ronald Coase quien se preguntó por qué existen las empresas.

“Los costos de transacción se refieren a los costos en que se incurre para poder llevar a cabo una transacción de mercado” (Coase, 1960)²³.

La teoría de costes de transacción (TCT) se refiere a los costes a utilizar por el mercado para efectuar algún tipo de intercambio. Esos intercambios pueden llevarse a cabo de forma instantánea y sin que exista un acuerdo previo (mercado *spot*); pueden realizarse en el marco de un acuerdo entre las partes (mercado más garantías); o pueden no llevarse a cabo cuando los costes de utilizar el mercado o costes de transacción son demasiado elevados, en cuyo caso el potencial comprador deberá organizar él mismo la obtención del bien o servicio. (Diccionario empresarial, 2017)²⁴.

El Teorema de Coase supone con costos de transacción reducidos las partes por medio negociación resolverán sus problemas de una manera siempre eficiente sin importancia del derecho aplicable. La distribución original de derechos debe siempre existir para que se cumpla el teorema (Sola, 2012)²⁵

Existen cuatro elementos básicos sobre componen al Teorema de Coase.

1. Es necesario que los que los derechos estén claramente asignados,
2. Que los costos de transacción sean reducidos, en su versión original son cero, pero

²³ Coase, R. (1960). *El problema del costo social*. Chicago.

²⁴ Diccionario empresarial. (2017). Diccionario empresarial. Obtenido de Diccionario empresarial: <http://www.diccionarioempresarial.com>

²⁵ Sola, J. (2012). *Coase y la decisión judicial*.



esta situación es imposible en la realidad.

3. Las partes por negociación llegarán a una solución que será siempre eficiente
4. independientemente del derecho originalmente aplicable.

Beneficios de las transacciones por la banca móvil

- No necesita de un Smartphone para usar este canal y no importa el operador ni el plan de telefonía que tenga.
- No tiene ningún costo, porque ni el banco ni el operador celular cobran por el servicio. Es decir que las consultas y/o pagos se pueden hacer independientemente de que tenga o no, minutos o mensajes de texto disponibles
- Puede pagar su tarjeta de crédito, factura del teléfono celular, servicios públicos y a terceros (salarios de personas que trabajen para usted, una deuda pendiente con algún familiar o amigo, etc.)
- En cuestión de segundos puede hacer transferencias de dinero entre cuentas propias y hacia cuentas de terceros que tengas asociadas.
- Hacer fila en un cajero automático u oficina para consultar el saldo de sus cuentas de ahorro y/o corriente es cosa del pasado con Banca Móvil.
- Como un mecanismo de seguridad, puede activar las notificaciones para que el banco le avise cada vez que haga una transacción.
- Puede aprobar pagos online (débitos automáticos a sus cuentas, para realizar pagos recurrentes).
- GPS. En algunos casos, puede ubicar la red de sucursales o cajeros electrónicos que tiene su banco en la ciudad.



Transferencias, las transferencias son operaciones cuya realización está sometida a una reserva de actividades. En razón de que la realización de una transferencia tiene como presupuesto la existencia de una cuenta con cargo a la que se realiza un pago y, a su vez, la de otra cuenta en la que abonar o acreditar la suma transferida, y que estas cuentas tienen, a su vez, como presupuesto operaciones reservadas a las entidades de crédito, se advierte que nos movemos en una actividad reservada a las entidades de crédito, sin perjuicio de que, de manera excepcional, se autorice su práctica a aquellas otras entidades que, sin gozar del estatuto de entidad de crédito, tengan, dentro del marco de las actividades legalmente reconocidas para ellas, la posibilidad de realizar transferencias. (Sanchez & Guilarte, 2002)²⁶. (Sanchez & Guilarte, 2002)

2.3. Hipótesis

2.3.1. *Hipótesis General*

El uso de la banca móvil tiene un efecto significativo en la disminución de los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019.

2.3.2 *Hipótesis Específicas*

- Los costos de transacción en los que incurren los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco son significativos respecto a las transacciones que realizan.
- La estructura de la banca móvil contempla pagos, transferencias y consultas.

2.4. Variables

2.4.1. *Identificación de Variables*

Se cuentan con las siguientes variables de estudio:

²⁶ Sanchez, J. y Guilarte, C. (2002). *La cuenta corriente y la transferencia bancaria*. Madrid: Universidad Complutense.



V1: Banca móvil, se refiere a la utilización de un dispositivo móvil como un canal para la realización de transacciones desde una o varias cuentas bancarias. Estas transacciones pueden incluir pagos realizados desde una cuenta bancaria hacia otras cuentas bancarias. Los servicios de banca móvil generalmente también ofrecen una gama de funciones informativas, como consultas de saldo, extractos de cuenta simplificados, notificaciones de transacción o alertas de cuenta. (Alliance for Financial Inclusion, 2010)²⁷

V2: Costos de transacción, la teoría de costes de transacción (TCT) se refiere a los costes a utilizar por el mercado para efectuar algún tipo de intercambio. Esos intercambios pueden llevarse a cabo de forma instantánea y sin que exista un acuerdo previo (mercado *spot*); pueden realizarse en el marco de un acuerdo entre las partes (mercado más garantías); o pueden no llevarse a cabo cuando los costes de utilizar el mercado o costes de transacción son demasiado elevados, en cuyo caso el potencial comprador deberá organizar él mismo la obtención del bien o servicio. (Diccionario empresarial, 2017)²⁸

²⁷ Alliance for Financial Inclusion. (2010). *Servicios financieros móviles - Ampliar el acceso mediante la regulación*. Alliance for Financial Inclusion.

²⁸ Diccionario empresarial. (2017). *Diccionario empresarial*. Obtenido de Diccionario empresarial: <http://www.diccionarioempresarial.com>



2.4.2 Operacionalización de variables

Tabla 4

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual		Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Banca móvil	La banca móvil consiste en la realización de operaciones bancarias a través de los teléfonos celulares. La banca móvil permite a los clientes bancarios el manejo de sus cuentas aún en localidades remotas, siempre que cuenten con la cobertura del servicio telefónico celular. Con la tecnología moderna, la banca móvil constituye un mecanismo a través del cual puede emplearse el dinero electrónico para la realización de transacciones de manera virtual, y prescindiendo del uso de efectivo o de otros medios. (Asbanc, 2012)		Banca móvil se refiere a la utilización de un dispositivo móvil como un canal para la realización de transacciones desde una o varias cuentas bancarias. Estas transacciones pueden incluir pagos realizados desde una cuenta bancaria hacia otras cuentas bancarias. Los servicios de banca móvil generalmente también ofrecen una gama de funciones informativas, como consultas de saldo, extractos de cuenta simplificados, notificaciones de transacción o alertas de cuenta. (Alliance for Financial Inclusion, 2010)	<p>Consulta de saldos y movimientos</p> <p>Transfiere dinero</p> <p>Paga tarjetas de crédito</p> <p>Paga tus servicios</p> <p>Solicita productos</p>	<p>Consulta se saldos y movimientos de cuentas, de tarjetas de crédito y créditos</p> <p>Transferencias a cuenta propias y de terceros Transferencias inmediatas a otros bancos.</p> <p>Pagos de tarjetas de crédito propias y de terceros. Paga tarjetas de crédito inmediatas a otros bancos</p> <p>Paga servicio de luz y agua Paga servicios de teléfono y otros</p> <p>Adelanto de sueldo Disposición en efectivo Apertura de depósito a plazo</p>



				Revisa tus estados de cuenta	Descarga tus estados de cuenta
Costos de transacción	<p>Los costos de transacción se refieren a los costos en que se incurre para poder llevar a cabo una transacción de mercado.</p> <p>El concepto de costes de transacción fue desarrollado por primera vez por el Premio Nobel Ronald Coase quien se preguntó por qué existen las empresas. De acuerdo a Coase, los costos de transacción son los costos asociados a utilizar el mecanismo de precios de mercado y las empresas se crean con el fin de reducir dichos costos. (Nicole Roldán, 2018)</p>		<p>La teoría de costes de transacción (TCT) se refiere a los costes a utilizar por el mercado para efectuar algún tipo de intercambio. Esos intercambios pueden llevarse a cabo de forma instantánea y sin que exista un acuerdo previo (mercado <i>spot</i>); pueden realizarse en el marco de un acuerdo entre las partes (mercado más garantías); o pueden no llevarse a cabo cuando los costes de utilizar el mercado o costes de transacción son demasiado elevados, en cuyo caso el potencial comprador deberá organizar él mismo la obtención del bien o servicio. (Diccionario empresarial, 2017)</p>	<p>Tiempo invertido en la transacción realizada antes del uso de la banca móvil.</p> <p>Tiempo invertido en la transacción después del uso de la Banca Móvil</p> <p>Gestion del tiempo</p> <p>Reducción en comisiones</p> <p>Reducción de gastos monetarios</p>	<p>Tiempo de espera por transacción en agencias BCP.</p> <p>Tiempo de espera por transacción realizada en la Banca Móvil.</p> <p>Porcentaje de mejora en el calidad de tiempo del cliente respecto al uso de Banca Movil.</p> <p>Porcentaje reducido de comisiones.</p> <p>Costo de comisiones asumidas por el cliente en el canal de ventanilla.</p>

Referencia: Elaboración propia



2.5. Definición de términos

Banco, es una institución que pone en relación a ahorristas y prestatarios y contribuye al buen funcionamiento de la economía.

Un banco es un intermediario entre los depositantes (quienes le prestan dinero) y los prestatarios (a quienes les presta dinero). Lo que paga por los depósitos, y lo que cobra por los préstamos que otorga, son en ambos casos intereses. (Gobat, 2012)²⁹

Banca electrónica, es la prestación de servicios bancarios a través de medios o Canales electrónicos. La banca electrónica involucra los servicios ofrecidos por: banca por internet, banca móvil, banca por teléfono, terminales de puntos de venta (POS), mensajería instantánea (chat), redes sociales, correo electrónico, firma electrónica, dinero electrónico, red ACH, redes especializadas, cajeros automáticos, monedero o pago móvil, tarjeta bancaria con circuito integrado, medios de pago electrónico o cualquier otro medio o canal electrónico (Super banco Panamá, 2013)³⁰.

Oferta, la oferta tiene que ver con los términos en los que las empresas desean producir y vender sus productos. Al igual que hicimos en el caso de la demanda, al distinguir entre demandar y comprar, ahora debemos precisar la diferencia entre ofrecer y vender. Ofrecer es tener la intención o estar dispuesto a vender, mientras que vender es hacerlo realmente. La oferta recoge las intenciones de venta de los productores. (Guía BCV, 2015)³¹

²⁹ Gobat, J. (2012). *¿Qué es un banco?* Finanzas y desarrollo.

³⁰ Super banco Panamá. (2013). *Leyes y regulaciones*. Panamá: Gobierno de Panamá.

³¹ Guía BCV. (2015). La oferta, la demanda y el mercado. *Guía del BCV*, 65.



Dinero, el dinero es esencial para el funcionamiento de una economía moderna, pero su naturaleza ha variado sustancialmente a través del tiempo. Este artículo es una introducción a lo que hoy es el dinero. El dinero hoy es un tipo de pagaré, pero un pagaré especial porque en la economía todos confían en que será aceptado por otras personas a cambio de bienes y servicios. (McLeay, Radia, & Thomas, 2015)³²

Tecnología bancaria, la inversión en tecnologías de la información en la banca ha sido notablemente superior a la de la mayoría de industrias, como pueden ser las telecomunicaciones, la sanidad o los seguros. (Soley, 2012)³³.

Facilidades bancarias, no pagar comisiones, facilidad en las operaciones y tecnología que permita realizar sus servicios lo más rápido posible son las principales demandas que los autónomos formulan a la banca. (Autónomos y emprendedores, 2017)³⁴.

Transferencias, las transferencias son operaciones cuya realización está sometida a una reserva de actividades. En razón de que la realización de una transferencia tiene como presupuesto la existencia de una cuenta con cargo a la que se realiza un pago y, a su vez, la de otra cuenta en la que abonar o acreditar la suma transferida, y que estas cuentas tienen, a su vez, como presupuesto operaciones reservadas a las entidades de crédito, se advierte que nos movemos en una actividad reservada a las entidades de crédito, sin perjuicio de que, de manera excepcional, se autorice su práctica a aquellas otras entidades que, sin gozar del estatuto de entidad de crédito, tengan, dentro

³² McLeay, M., Radia, A., & Thomas, R. (2015). El dinero en la economía moderna: una introducción. *Redalyc.org*, 2.

³³ Soley, J. (2012). Banca y Tecnología. *Business Review*, 47.

³⁴ Autónomos y emprendedores. (08 de 09 de 2017). *Autónomos y emprendedores*. Obtenido de Autónomos y emprendedores: <https://www.autonomosyemprendedor.es/articulo/tu-negocio/facilidades-bancarias-hacen-crecer-negocio/20170908100918011406.html>



del marco de las actividades legalmente reconocidas para ellas, la posibilidad de realizar transferencias. (Sanchez & Guilarte, 2002)³⁵.

Transacciones, es un conjunto de operaciones que forman una 'única unidad lógica de trabajo. Aunque se realicen varias operaciones (actualizaciones, consultas, eliminaciones, etc.) desde el punto de vista del usuario la operación es única. (Olarte, 2014)³⁶.

Crédito, es dinero que se pide prestado para pagar algo. Normalmente se llama préstamo. Ustedes prometen devolver el dinero más un monto adicional. La suma adicional es parte del costo de pedir dinero prestado. Si usan el crédito con cuidado, puede serles muy útil. Si no son cuidadosos con la manera en que usan el crédito, éste puede causarles problemas (capatación, 2015)³⁷.

Token digital, es un código de alta seguridad que te permite confirmar operaciones desde cualquier lugar y solo usando el celular, estará asociado al DNI y Smartphone, por lo que no funcionará en otro dispositivo que no haya sido autorizado por ti.

Costo de oportunidad, El coste de oportunidad es el coste de la alternativa a la que renunciamos cuando tomamos una determinada decisión, incluyendo los beneficios que podríamos haber obtenido de haber escogido la opción alternativa. (Predrosa S.Economipedia).

³⁵ Sanchez, J. y Guilarte, C. (2002). *La cuenta corriente y la transferencia bancaria*. Madrid: Universidad Complutense.

³⁶ Olarte, C. (2014). *Transacciones*. Lima: BDII.

³⁷ capatación, F. P. (2015). *Guía para el participante*. Lima: Money Smart



CAPITULO III: MÉTODO

3.1. Alcance del Estudio

Esta investigación es de alcance correlacional| descriptivo, por lo que se verá la relación de influencia que tiene los efectos del uso de la banca móvil en los costos de transacción en los que incurren los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019.

3.2. Diseño de Investigación

La presente investigación será de diseño no experimental y Transversal: “*Se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir observar situaciones, eventos y hechos como se dan en su contexto natural para luego analizarlos*”. (Hernandez & Fernandez, 2010)³⁸.

Así también “*Se hace referencia a que la recolección de datos se da en un solo momento y en un tiempo único con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado*”. (Hernandez & Fernandez, 2010).

3.3. Población

La población del presente trabajo de investigación, estará constituida de acuerdo al reporte de digitalidad proporcionado por el Banco de Crédito del Perú, el cual se calcula a un total de 3006 clientes que durante el periodo enero a septiembre del 2019 fueron digitalizados y cuentan con el aplicativo Banca Móvil para interactuar durante sus transacciones financieras.

³⁸ Hernandez, I., & Fernandez, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill.



3.4. Muestra

Para la definición del tamaño de la muestra de la investigación se empleará el método probabilístico aleatorio, en el que nuestra población universal es la el número total de clientes que cuentan con el aplicativo Banca Móvil del Banco de Crédito del Perú, en la Región Cusco.

La determinación de la muestra se obtendrá utilizando la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{3006 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (3006 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 340$$

Donde:

N: Tamaño de la población que está cuantificada por 3006 clientes.

Z: Nivel de confianza al 95 % cuyo valor en la distribución normal es 1.96

p: Probabilidad de éxito 50% (0.50)

q: Probabilidad de fracaso 50% (0.50)

E: Nivel o margen de error de 0.05

En tal sentido la muestra de la presente investigación será de 340 clientes digitalizados con el App Banca Móvil BCP.



3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán para la recolección y tratamiento de los datos hacia la consecución de los objetivos de la presente investigación serán los siguientes:

- **Encuestas**, se hace referencia al instrumento de recolección de datos cuantitativos aplicado a los clientes del Banco de Crédito objeto de la investigación de forma tal que se verifique los efectos en los costos de transacción antes de iniciar la iteración con la Banca Móvil, así como después de ello, de forma tal que nos permita realizar un análisis comparativo respecto a los costos monetarios y al tiempo invertido de los clientes.

3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos

3.6.1. Validez

La validez se refiere a la exactitud con que un instrumento mide lo que propone medir, es decir la eficacia de una prueba para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al examinador (Tamayo, 2003)³⁹.

Por consiguiente, se refiere al grado en que la medición representa al concepto o variable medida.

3.6.2. Procesamiento de Datos

El procesamiento de datos se realizará a través del cálculo en el software Microsoft Excel, sistematizado con cada dimensión e indicador determinado para la investigación.

³⁹ Tamayo, C. (2003). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Tunas.



3.7. Plan de análisis de datos

La información cuantitativa, será analizada a través del método estadístico inferencial, método a través del cual obtendremos las medidas de interés en los resultados del efecto del uso de la Banca Móvil del BCP en los costos de transacción con base en la información de una muestra de 340 clientes.

Luego de conocer cada variable de estudio se procederá con la verificación econométrica aplicando un análisis de regresión para estimar la relación lineal entre la variable dependiente Costos de Transacción y la variable independiente Banca Móvil

Para el análisis de regresión a utilizar en la investigación se tomará el método de mínimos cuadrados con un nivel de confianza del 95% y un error estimado de 0.05.

Para la determinación de la significancia estadística se usó la prueba-t o estadística-t, la cual tendrá un error estimado de 0.05 con lo que para el análisis se establece como mínimo aceptable una t-student mayor a 1.

También se usó el coeficiente de determinación R cuadrado, el que, al tratarse de series de tiempo debe superar el valor de 0.40 para establecer una determinación aceptable.

3.7.1. Modelo Matemático

El modelo puramente matemático que supone una relación determinista entre los costos de transacción de los clientes y el uso de la banca móvil BCP es el siguiente:

$$C_t = \beta_1 + \beta_2 M$$

C_t: Costos de transacción

B₁: Coeficiente de intercepto



B₂: Coeficiente de la pendiente

M: Banca Móvil BCP

3.7.2. *Modelo Econométrico.*

El correcto análisis respecto al objetivo general de la investigación, el cual es describir cuales son los efectos del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019, recae en la correlación entre la variable dependiente, costos de transacción y la variable independiente Banca Móvil, definiendo el modelo econométrico en su forma estocástica de la siguiente forma:

$$C_t = \beta_1 + \beta_2 M + \mu_t$$

Donde:

C_t: Costos de transacción

M: Banca Móvil BCP

μ: termino de error estocástico

t: observación t

CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos

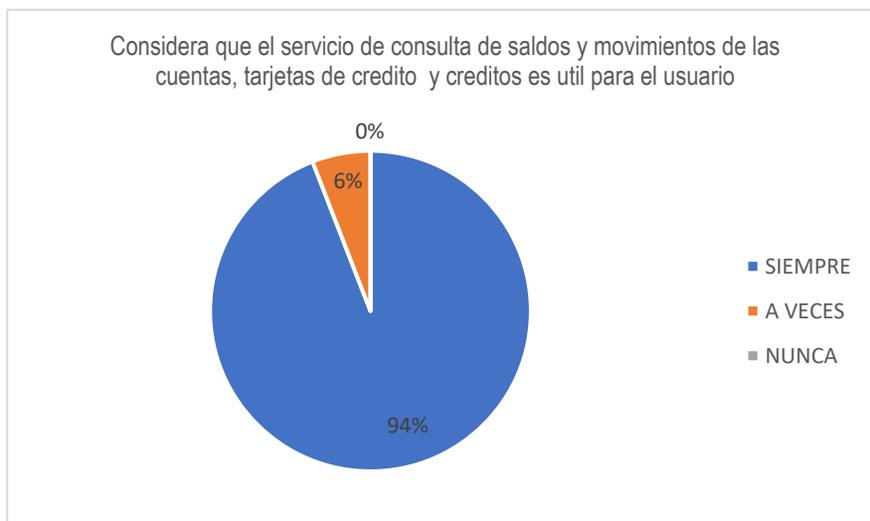
4.1.1. Resultados respecto al segundo objetivo específico

Respecto al segundo objetivo el cual establecer la estructura funcional y de costos de la Banca Móvil en los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019 se tiene el siguiente análisis:

En la imagen 3, se muestra una marcada importancia en un 94% por parte de los clientes en recibir la información del estado de sus cuentas bancarias en los cuales se detallan los ingresos y egresos monetarios, en este último cobran importancia las tarifas de las transacciones realizadas por los clientes en los canales de ventanilla de las agencias bancarias del BCP.

Figura 3

Considera que el servicio de consulta de saldos y movimientos de las cuentas, tarjetas de crédito y créditos es útil para el usuario

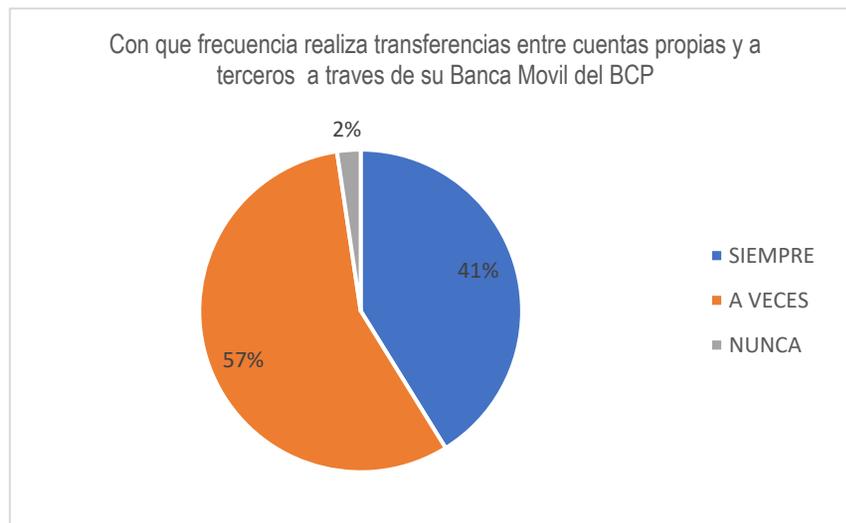


Nota. Adaptada de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”

En el grafico 2 se muestra en una estimación de 57% la preferencia por realizar a veces sus transferencias monetarias a cuentas BCP por parte de los clientes, pese a que este medio digital exonera el cobro de la comisión de traslación de fondos y no genera tarifas por el uso de este canal.

Figura 4

Con qué frecuencia realiza transferencias entre cuentas propias y a terceros a través de su Banca Móvil del BCP.

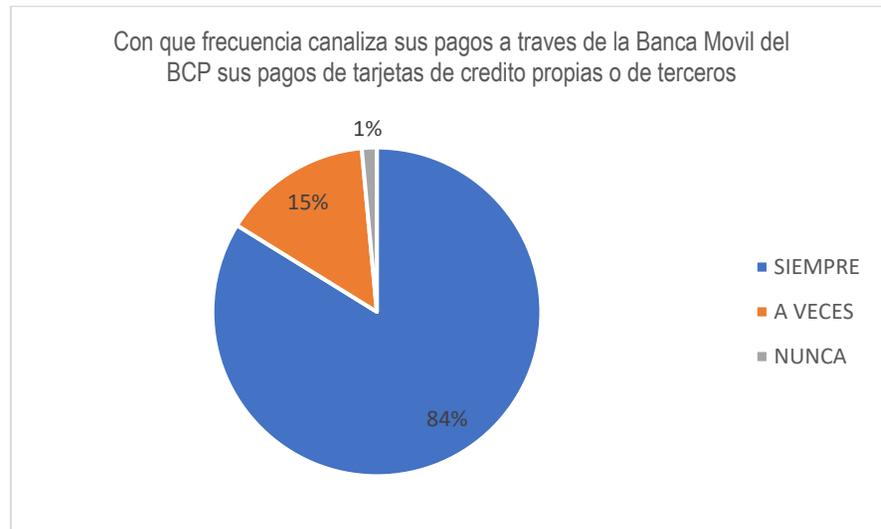


Nota. Adaptada de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”

En el grafico 5 se muestra que existe una marcada preferencia con un 84% de clientes que siempre canaliza sus pagos de sus tarjetas de crédito o la de terceros por la banca móvil y solo un 1% que no lo realiza por preferencia afecta a factores externos.

Figura 5

Con qué frecuencia canaliza sus pagos a través de la Banca Móvil del BCP sus pagos de tarjetas de crédito propias o de terceros.

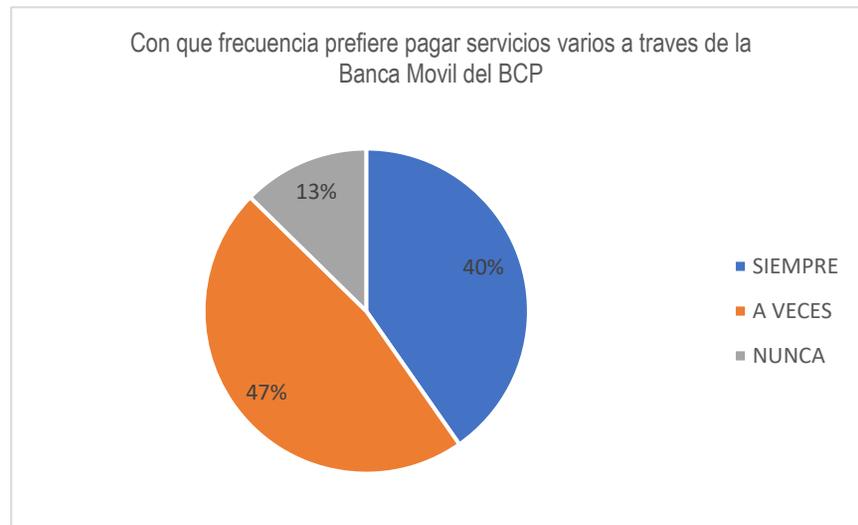


Nota. Adaptado de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”.

El grafico 6 nos muestra que existe porcentajes casi equitativos que demuestran que los clientes del BCP, en un 47% prefieren realizar sus pagos de servicios varios en ocasiones y en un 13% que definitivamente no realiza el pago de servicios como recibos de agua, luz, universidades, telefonía por este medio.

Figura 6

Con qué frecuencia prefiere pagar servicios varios a través de la Banca Móvil del BCP sus pagos de tarjetas de crédito propias o de terceros.

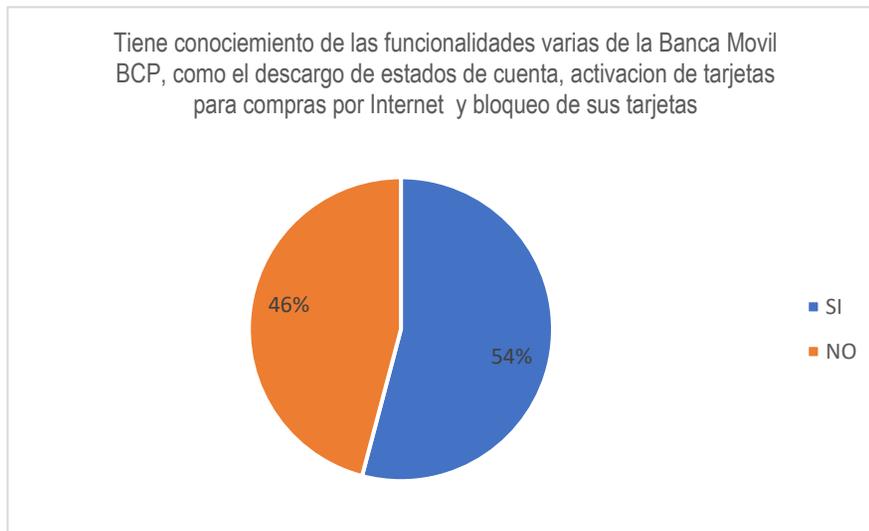


Nota. Adaptado de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”

En el grafico 7 se muestra que ligeramente más de la mitad de los clientes tiene conocimiento sobre las funcionalidades varias de la Banca Móvil, lo que nos lleva al análisis de que aún existe una brecha para el Banco en instruir a sus clientes sobre el uso de la Banca Móvil y esto a la vez genere una mayor satisfacción en el cliente por el servicio brindado.

Figura 7

Tiene conocimiento de las funcionalidades varias de la Banca Móvil BCP, como el descargo de estados de cuenta, activación de tarjetas para compras por internet y bloqueos de sus tarjetas.



Nota. Adaptada de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”

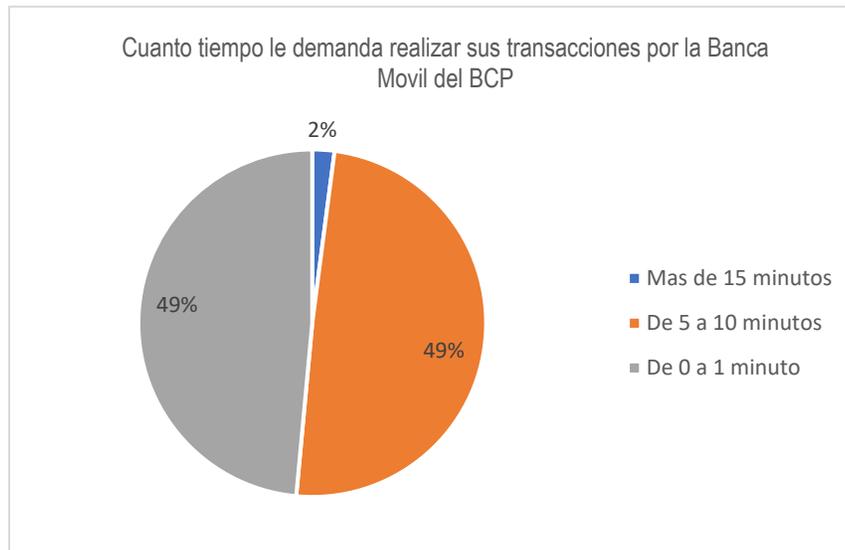
4.1.2. Resultados respecto al primer objetivo específico

Respecto al primer objetivo el cual es identificar los costos de transacción en que incurren los clientes del Banco del Crédito en Cusco periodo 2019, se presenta el siguiente análisis:

Respecto al tiempo de espera en el canal ventanilla de las agencias BCP, en el grafico 9 se muestra una estimación de 63%, de los clientes que consideran que el tiempo de espera en este canal es más de 45 minutos, que en comparación con la plataforma digital Banca Móvil, detallados en el grafico 7, los clientes consideran que el tiempo que se toman en realizar sus transacciones se encuentra marcado equitativamente entre las opciones de 1 minuto o de 5 a 10 minutos como máximo, otorgándole al cliente una mejor calidad del uso del tiempo.

Figura 8

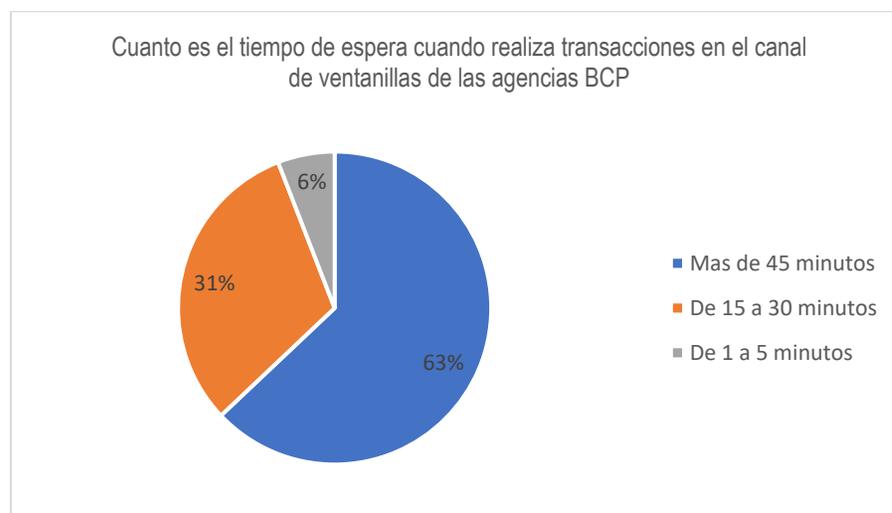
Cuanto tiempo le demanda realizar sus transacciones por la Banca Móvil del BCP.



Nota. Adaptada de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”

Figura 9

Cuanto es el tiempo de espera cuando realiza transacciones en canal de ventanillas de las agencias BCP.

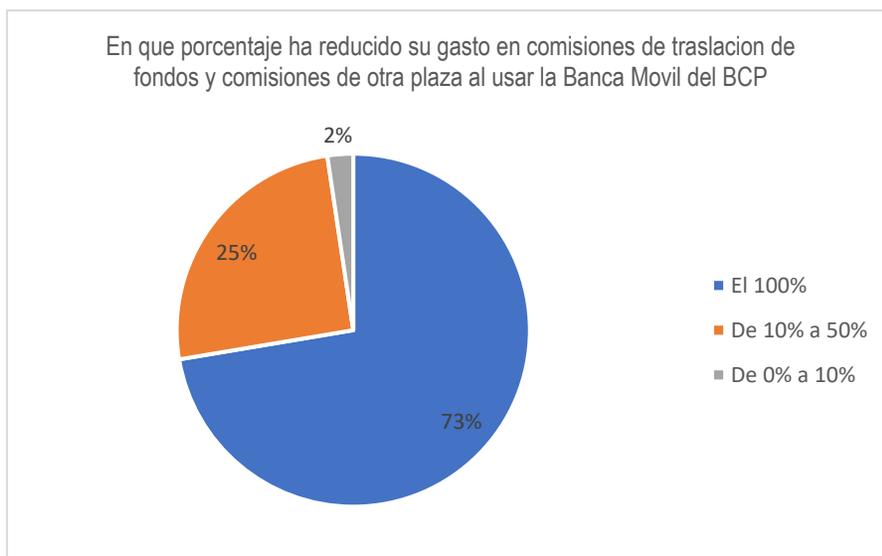


Nota. Tomado de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”

En el grafico 10 se muestra una estimación del 73% de los clientes que consideran que el uso de la plataforma digital Banca Móvil ha reducido su gasto en comisiones de traslación de fondos en un 100%.

Figura 10

En qué porcentaje ha reducido su gasto en comisiones de traslación de fondos y comisiones de otra plaza al usar la Banca Móvil del BCP.

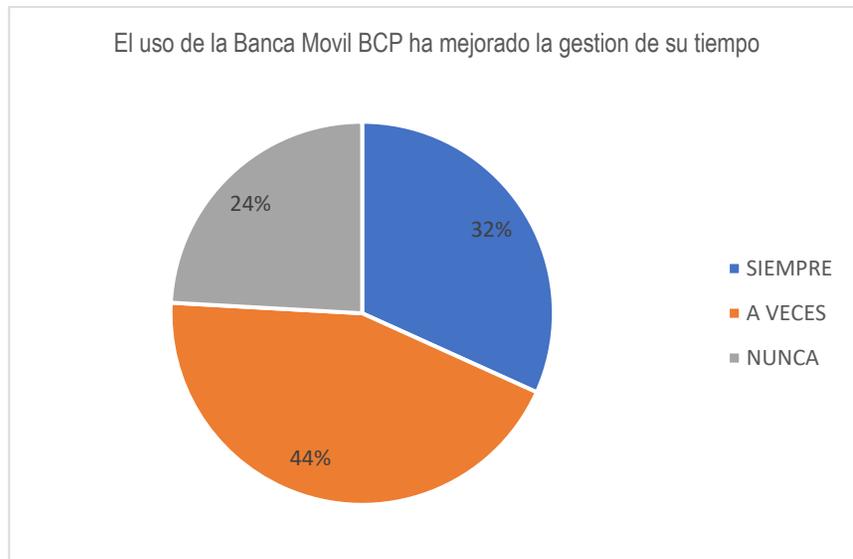


Nota. Adaptada de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”

Respecto a la gestion del tiempo del cliente, en el grafico 11 se muestra que el 32% de los clientes consideran que el uso de la Banca Móvil ha mejorado la gestion del tiempo en su labor diaria, mientras que un 44% considera solo en ocasiones.

Figura 11

El uso de la Banca Móvil BCP ha mejorado la gestion del tiempo.

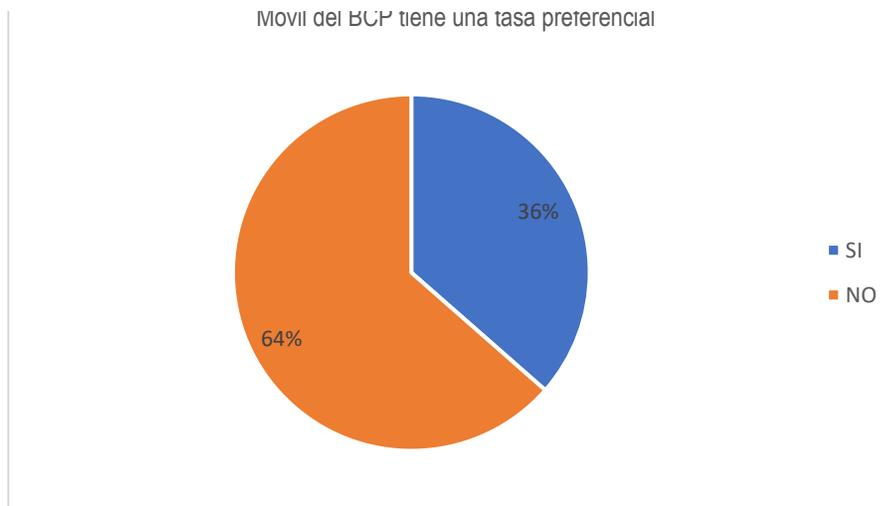


Nota. Adaptada de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”

Respecto al gráfico 11, se analiza que el banco en la ciudad de Cusco aún tiene una brecha en la colocación de ventas a través de los canales digitales en específico a través de la Banca Móvil ya que se muestra que un 64% de clientes desconocen la oferta de la banca a tasas preferenciales, sin embargo, el BCP aspira a digitalizar el 50% de sus ventas para el 2020 después de haber colocado más de un millón de productos por este canal en el 2019 a nivel nacional y por otra entre el periodo 2015 al 2019 el número de transacciones por la Banca Móvil, se multiplicaron desde las 8 millones de operaciones a 133 millones, lo que refleja la migración de clientes a esta plataforma.

Figura 12

Tiene conocimiento de que los productos digitales que ofrece la Banca Móvil del BCP tiene una tasa preferencial.



Nota. Adaptada de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”

4.2. Resultados respecto al objetivo general

En la investigación para medir los costos de transacción se ha usado el indicador que mide la frecuencia de mejora en la gestión del tiempo del cliente, así como para medir el uso del Banca Móvil del BCP, se ha usado el indicador que mide la frecuencia con la que el cliente prefiere pagos de servicios a través de la Banca Móvil del BCP.



Tabla 5

Vaciado de encuesta sobre el indicador de tiempo de los Costos de Transacción.

COSTOS DE TRANSACCION	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
9. El uso de la Banca Móvil BCP ha mejorado la gestion de su tiempo	108	150	82
	32%	44%	24%

Referencia: Adaptado de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”

Tabla 6

Vaciado de encuesta sobre el indicador de uso de la Banca Móvil BCP.

BANCA MOVIL	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	TOTAL
4. Con que frecuencia prefiere pagar servicios varios a través de la Banca Móvil del BCP?	137	160	43	340
	40%	47%	13%	100%

Referencia: Adaptado de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”

Tabla 7

Criterios de valorización de indicadores.

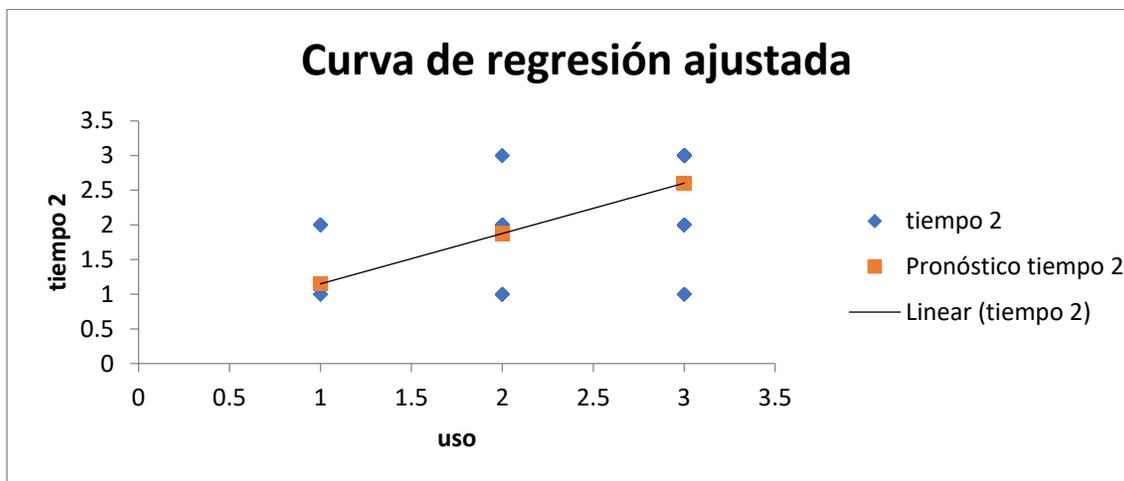
CRITERIOS	VALORES
SIEMPRE	3
AVECES	2
NUNCA	1

Referencia: Adaptado de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”.



Figura 13

Curva de Regresión Lineal.



Nota. Adaptada de los resultados de la regresión del modelo econométrico.

Tabla 8

Resultados del modelo de regresión, coeficiente de determinación R cuadrado.

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0.65707969
Coefficiente de determinación R ²	0.43175371
R ² ajustado	0.43007251
Error típico	0.56221505
Observaciones	340

Referencia: Adaptado de los resultados de la regresión del modelo econométrico

Respecto al objetivo general el cual se refiere a describir cuales son los efectos del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco



periodo 2019 basados en un total de 340 observaciones describe un análisis de la curva de regresión que nos muestra gráficamente una línea de tendencia que evidencia medianamente la correlación lineal entre la variable costos de transacción y el uso de la banca móvil en un 66%, pues el incremento del uso de la banca móvil mejora la gestión del tiempo del cliente determinado como indicador de los costos de transacción ya que el valor del coeficiente de correlación múltiple se aproxima a 1.

Para establecer el nivel de significancia general de la correlación se analiza el coeficiente de determinación R cuadrado, obteniendo un valor de 0.43, que explica que el 43% de los datos de la investigación realizada es explicable con la recta de la regresión mientras que el 57% es explicable con los errores aleatorios, de ello se determina que refleja un grado regular de correlación entre las dos variables de estudio.

Tabla 9

Resultados del modelo de regresión, análisis de varianza.

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	81.1747775	81.1747775	256.812509	2.1605E-43
Residuos	338	106.836987	0.31608576		
Total	339	188.011765			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%	Inferior 95.0%	Superior 95.0%
Intercepción	0.42376442	0.10754341	3.94040332	0.00	0.21222574	0.6353031	0.21222574	0.6353031
Uso	0.72599496	0.04530285	16.0253708	0.00	0.63688392	0.81510599	0.63688392	0.81510599

Referencia: Adaptado de los resultados de la regresión del modelo econométrico

El estadístico F es una comparación entre la variabilidad dada por la regresión y la variabilidad dada por los errores aleatorios los resultados del análisis de la varianza determinan un



valor F de 256.81 el cual muestra que la mayoría de la variabilidad es explicable por la regresión y la probabilidad de observar este valor es de 2.16 es decir que la relación entre los costos de transacción y el uso de la banca móvil, se da de forma lineal.

Respecto a la función de correlación se encuentra expresada con la siguiente ecuación:

$$C_t = 0.726 M + 0.4238$$

El coeficiente hallado para la variable independiente banca movil es de 0.726 y la regresion tiene un intercepto de 0.4238.

Tabla 10

Resultados del modelo de regresión, prueba t-student.

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

	Variable 1	Variable 2
Media	2.07647059	2.27647059
Varianza	0.55460698	0.45431199
Observaciones	340	340
Coefficiente de correlación de Pearson	0.65707969	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	339	
Estadístico t	-6.24012734	
P(T<=t) una cola	6.522E-10	
Valor crítico de t (una cola)	1.6493609	
P(T<=t) dos colas	1.3044E-09	
Valor crítico de t (dos colas)	1.96698646	

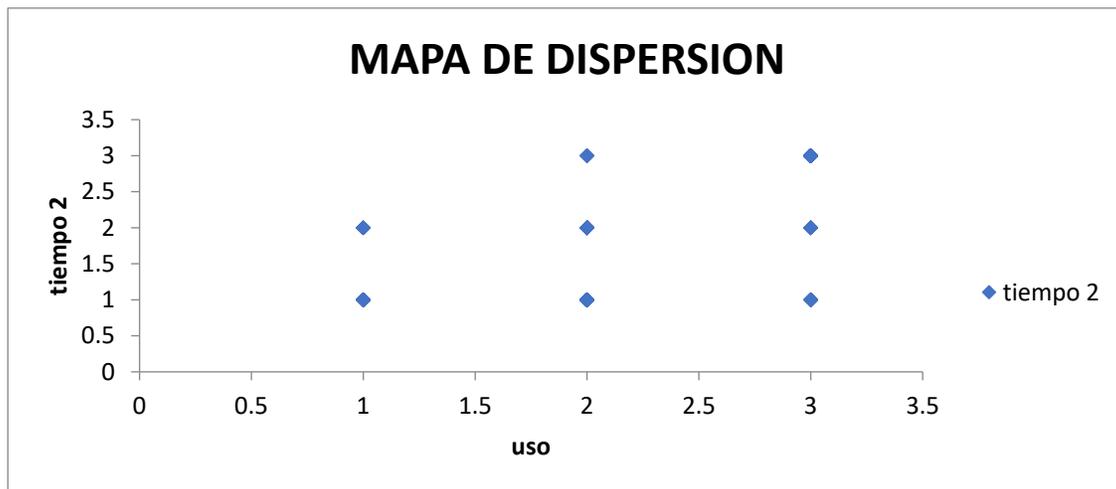
Referencia: Adaptado de los resultados de la regresión del modelo econométrico.

Para cada coeficiente se verifico los niveles de error, para ello la prueba t-student, la que dio con referencia de medición con una cola de 0.05 siendo los valores críticos para la distribución t igual a 1.64 con 339 grados de libertad y para los niveles de significancia se muestra el resultado de la prueba t con un valor de 16.02, valor que evidencia que si existe significancia estadística.

Por otra parte, del mapa de dispersión de la investigación realizada muestra gráficamente la homocedasticidad de los errores.

Figura 14

Mapa de Dispersión



Nota. Tomado de los resultados de la regresión del modelo econométrico.

De acuerdo al diagrama de dispersion en la investigacion se identifica una baja relacion correlacion positiva debido a que el valor del tiempo del cliente aumenta ligeramente a medida que aumenta el valor del uso de la banca movil.



CAPITULO V: DISCUSION

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.

La investigación realizada plantea como objetivo general describir cuales son los efectos del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes del BCP en la ciudad del Cusco para el periodo 2019, bajo este enfoque se ha realizado un estudio econométrico que nos permita definir de forma empírica el análisis cuantitativo de los efectos del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes, tomando como indicador para la variable dependiente el tiempo invertido por transacción después del uso del aplicativo así como para la variable independiente, que toma como indicador el uso del aplicativo con la funcionalidad que ofrece el mismo.

En el artículo de investigación de Miranda B. (2021)⁴⁰, se hace mención que la economía se encuentra íntimamente ligada al tiempo, en ese sentido la valoración del tiempo surge en el momento en el que la persona tiene que decidir cuánto tiempo destinará a una actividad bajo el supuesto de que su elección será racional y la más eficiente posible, a fin de resolver sus necesidades.

Por otra parte Oster E. profesora asociada de economía en la Universidad de Brown de los Estados Unidos en un artículo publicado por Diners Club International (2017)⁴¹ aconseja tener en cuenta el costo de oportunidad en las decisiones sobre cómo usar el tiempo.

⁴⁰ Miranda B. (2021), *Administración del tiempo: Enfoque económico*

⁴¹ Diners Club International (2017). *El tiempo en economía*.



Del análisis econométrico basados en un total de 340 observaciones se determina gráficamente que la línea de tendencia evidencia medianamente una correlación lineal entre la variable costos de transacción y Banca Móvil con un resultado del coeficiente de correlación múltiple de 0.657 y al ser este un resultado que relativamente se encuentra no tan cercano a tomar el valor de 1 se llega a argumentar que el incremento del uso de la banca móvil incrementa medianamente una mejora del uso de tiempo en su labor diaria del cliente, así también, para establecer el nivel de significancia general de la correlación se analiza el coeficiente de determinación R cuadrado, obteniendo una valor de 0.43, que explica que el 43% de los datos de la investigación realizada es explicable con la recta de la regresión mientras que el 57% es explicable con los errores aleatorios, de ello se determina que refleja un grado regular de correlación entre las dos variables de estudio.

Por otra parte, otro aspecto que determina cierto positivismo en la correlación de ambas variables es el estadístico F con un valor de 256.81, del cual se argumenta que muestra que la mayoría de la variabilidad es explicable por la regresión y la probabilidad de observar este valor es de 2.16 es decir que la relación entre los costos de transacción y el uso de la banca móvil, se da de forma lineal.

Teniendo en cuenta estos resultados obtenidos frente al objetivo general podemos contrastar que la hipótesis general que refiere que el uso de la banca móvil tiene un efecto significativo en la disminución de los costos de transacción de los clientes, es válida, ya que, ante un incremento en el uso de la banca móvil mejora, aunque no tan significativamente el uso del tiempo en la labor diaria del cliente, tomando el tiempo como indicador medible de los costos de transacción.



Por otra parte frente a los objetivos específicos de la investigación, respecto al primero, el cual es estudiar cuales son los efectos del uso de la banca móvil, podemos contrastar que la primera hipótesis específica que refiere que los costos de transacción en los que incurren los clientes del BCP son significativos respecto a las transacciones que realizan, es válida ya que de acuerdo a la tabla 13, un 72% de 340 clientes consideran que las comisiones de traslación de fondos redujeron con el uso de la banca móvil en un 100%.

Tabla 11

Vaciado de encuesta sobre el efecto del uso de la Banca Móvil BCP en los costos de transacción.

	El 100%	De 10% a 50%	De 0% a 10%	TOTAL
En qué porcentaje ha reducido su gasto en comisiones de traslación de fondos y comisiones de otra plaza al usar la Banca Móvil del BCP?	246	86	8	340
	72%	25%	2%	100%

Referencia: Adaptado de la encuesta sobre el “Efecto del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú”

De los resultados de la investigación se argumenta que los efectos directos del uso de la banca móvil son la reducción del tiempo que le demanda al cliente las transacciones bancarias en el BCP así como la reducción de las tarifas y comisiones monetarias a las que el cliente está sujeto de pagar por las transacciones que realiza en otros canales de atención que despliega el banco.

Así mismo teniendo en cuenta los resultados frente al segundo objetivo específico el cual es estudiar como son los costos de transacción de los clientes del BCP, podemos contrastar que la segunda hipótesis específica, que refiere que la estructura de la banca móvil contempla pago,



transferencias y consultas, es válida ya que de acuerdo al reporte anual del 2019 publicado por el BCP, banca móvil se convirtió en el principal canal transaccional del banco llegando a representar el 43% del total de sus transacciones monetarias y no monetarias. La aplicación es utilizada por 2.4 millones de clientes únicos cada mes, cifra que demuestra un crecimiento de 74% frente al 2018, se han trasladado S/. 76913 millones en el 2019.

A partir de octubre del 2019 los clientes ha experimentado nuevas funcionalidades que les brinda el aplicativo, esto a su vez ha mejorado la experiencia de control de tarjetas a 80 mil clientes, acumulando 110 mil interacciones. En este mismo año la aplicación gano por sexto año consecutivo, el premio a mejor aplicación para operaciones bancarias en la XVIII Encuestas Anual de Ejecutivos realizada por la CCL.

En el marco de la transformación digital, el empleo de aplicativos por parte de los clientes nace la necesidad para el banco de transformar la gestión de riesgos, enfocados en que los productos y servicios crezcan de manera segura y estable, con especial énfasis en el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de ciberseguridad con tres líneas de defensa; la primera, ubicada en tecnologías de la información, la segunda en riesgos, definiendo políticas y estrategias con base en estándares internacionales y la tercera, ubicada en Auditoria, donde se supervisa la correcta implementación de los controles. (BCP, Reporte anual, 2019)⁴²

Por otra parte el BCP, en el marco del cumplimiento del artículo 9° de la ley General de Protección al Consumidor, que dispone, que las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios, así como ser puestas en conocimiento del público, de acuerdo con las normas que

⁴² BCP. (2019). Reporte anual. Lima: BCP. Disponible en; <https://www.viabcp.com/wcm/connect/5658e828-267e-4ef5-b8ba-f553a9e4cd88/2019+Memoria+BCP+2019.PDF?MOD=AJPERES&CVID=niSSkvx&attachment=true&id=1600795593060>



establezca la Superintendencia de Banca y Seguros, informa a través de su tarifario los costos y gastos en los que incurren los clientes al hacer uso de otros canales de atención que no sea la banca móvil, ello detallamos en la tabla 14 y 15.

Tabla 12

Tarifas de cuenta la corriente del BCP.

Tarifas de cuenta corriente (persona jurídica)		
	Soles	Dólares
Comisiones por proceso de operaciones		
De 1 a 15 operaciones	Libre	Libre
De 16 a 100 operaciones	S/ 1.50	US\$ 0.56
De 101 a 300 operaciones	S/ 2.00	US\$ 0.75
De 301 a más	S/ 3.00	US\$ 1.12
Comisión por consulta de saldos en ventanilla	S/ 2.10	US\$ 0.79
Comisión por consulta de saldos en el Módulo de saldos	S/ 0.60	US\$ 0.22
Comisión por consulta de saldos en cajeros automáticos	S/ 1.20	US\$ 0.45
Comisión por consulta de saldos en Banca por Teléfono	S/ 1.20	US\$ 0.45
Comisiones por proceso de operaciones en Agente BCP	S/ 1.00	US\$ 0.30
Comisión por traslación de fondos	Desde S/ 7.50 hasta S/ 350.00	Desde US\$ 2.83 hasta US\$ 132.07



Comisión por Instrucción de abono con carta	S/ 20.00	De acuerdo al tipo de cambio vigente
--	----------	--------------------------------------

Referencia: Adaptado de la cartilla informativa de cuentas BCP.

Tabla 13

Tarifas de la cuenta ahorros del BCP.

Tarifas de cuenta de ahorros	
Cuenta de ahorros premio	Moneda nacional y Moneda extranjera
Operaciones en otra localidad a través en agentes BCP.	0.5% del monto (Mín. S/ 5.00 o US\$ 2.00 Máx. S/ 350 o US\$ 140)
Operaciones en otra localidad a través en agencias BCP.	1 % del monto (Mín. S/ 5.00 o US\$ 2.00 Máx. S/ 350 o US\$ 140)
Operaciones en ventanilla por depósito y retiro adicional	S/ 5.00 o US\$ 2.00 a partir de la 7ma transacción
Cuenta de ahorros Digital	
Operaciones en otra localidad a través en agentes BCP.	0.5% del monto (Mín. S/ 9.00 o US\$ 3.60 Máx. S/ 350 o US\$ 140)
Operaciones en otra localidad a través en agencias BCP.	1% del monto (Mín. S/ 9.00 o US\$ 3.60Máx.S/ 350 o US\$ 140)
Operaciones en ventanilla por depósito y retiro adicional	S/ 5.00 o US\$ 2.00 a partir de la 2do depósito y para todo retiro

Referencia: Adaptado de la cartilla informativa de cuentas BCP.

Sobre los cambios enmarcados por la digitalidad en la banca que impactan positivamente en los clientes, Juan Jose Marthans, ex jefe de la SBS, a través de una entrevista publicada por el Diario Gestión, señaló que “hace más de tres décadas los canales de atención eran limitados y



constituían una carga pesada en la estructura de costo, evidentemente la presencia de agencias bancarias viene siendo reemplazada por un nuevo ecosistema plagado de tecnología”⁴³

Entonces se entiende que es importante dentro de la transformación digital en la que va direccionándose el BCP, conocer lo que buscan los clientes e involucrarse para ir midiendo la adaptabilidad a nuevos procesos de transacción bancaria que reducen los costos de transacción medidos en el uso de tiempo de los clientes y en las tarifas impuestas a las transacciones monetarias.

En un enfoque general se considera esencial el impacto de las innovaciones financieras y Fintech, ya que permite a los bancos un mayor desarrollo de los servicios financieros digitales, consigo a la vez permite a la población acceder a los diversos bienes y servicios a costos menores, contribuyendo también con la inclusión financiera de personas y empresas

5.2. Limitaciones del Estudio

Para el presente estudio, una de las limitaciones es la falta de estudios previos que relacionen las variables banca móvil y costos de transacción, debido a ello la recolección de datos estuvo enfocado a encontrar indicadores medibles, observándose en la correlación una escasa compatibilidad entre ambas variables, así también la restricción la acceso de la información bancaria en un marco legal del derecho al secreto bancario, que obstaculiza obtener una información de primera mano que permita un análisis de mayor alcance.

En un contexto general otra de las limitaciones para el estudio son los bajos niveles de inclusión financiera en el Perú, ya que de acuerdo a los datos de la encuesta Global Findex, solo alrededor del 20% de las personas manifiestan tener alguna cuenta en una institución financiera,

⁴³ Diario Gestión (2019). “Tres décadas de la banca peruana: De la crisis a la solvencia y los nuevos retos de la digitalización”; disponible en: <https://gestion.pe/economia/tres-decadas-banca-peruana-crisis-solvencia-nuevos-retos-digitalizacion-267564-noticia/?ref=gesr>.



por otra parte respecto a la tenencia de tarjetas de débito y crédito los niveles de penetración alcanzan en promedio el 14% y 10% respectivamente, este bajo uso de tarjetas puede estar reflejando los altos niveles de informalidad del mercado laboral, en el cual muy pocas personas reciben su sueldo a través de un banco o institución financiera. Por otro lado la frecuencia de uso de cuentas o tarjetas se encuentra aún en niveles relativamente bajos, el 74% de la personas bancarizadas manifiestan que depositan su dinero en sus cuentas solo alrededor de 1 a 2 veces al mes, mientras que el 14% lo hace entre 3 y 5 veces. (BBVA, Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusión financiera, 2013)

Estos datos generales se ven reflejados en los datos obtenidos en el estudio ya que se evidencia una escasa frecuencia de uso de la cuentas o tarjetas, ya que solo el 57% de los encuestados prefieren realizar sus transferencias a través del aplicativo y solo un 47% prefieren realizar con mayor frecuencia los pagos de servicios y otros a través del aplicativo.

Otra de las limitaciones que tuvo el estudio, recae en la determinación de las características socioeconómicas de los encuestados, así como los factores que determinan las preferencias sobre el uso del aplicativo y servicios vinculados, que no estuvieron planteados como materia de investigación pero que requieren un análisis desde una perspectiva multidisciplinaria, para un mejor análisis de los resultados obtenidos en el presente estudio.

5.3. Comparación crítico con la literatura existente

De los principales conceptos relacionados al problema de investigación, se puede asumir diferentes posiciones sobre el análisis comparativo con la literatura existente tanto en el plano internacional como en el Perú.

Desde esta perspectiva el artículo “Bancarización: Una aproximación al caso colombiano a la luz de América Latina”(2009); de la autora Claudia Tafur, menciona que la bancarización es



una herramienta clave para los países en desarrollo, en tanto juega un papel significativo frente a la reducción de la pobreza, de ahí la importancia de acelerar la bancarización en países de América Latina donde existe un bajo acceso de los agentes económicos a los servicios financieros, asociando esta bancarización al acceso de los créditos, ahorros, seguros, transferencia de valores y pagos.

En el artículo antes mencionado, se recalcan dos efectos importantes que generan una baja bancarización dentro de un país: acceso restringido de la población a los servicios financieros que impiden la incorporación a la formalización dentro de la economía y otro efecto son las crisis económicas que afectaron la innovación financiera, entonces se entiende que la bancarización de un país genera la inclusión de la sociedad dentro del sector financiero e impacta directamente en la reducción de la informalidad que existe en pequeños empresarios como es el caso de Perú.

Manuel Larran y Maria Jose Muriel, autores del artículo: “La banca por internet como innovación tecnológica en el sector bancario” (2007), definen a la innovación financiera como el proceso de adecuación de la oferta a la demanda del cliente y de los mercados, de forma que el cliente deja de estar en segundo plano y pasa a ser el centro de atención de la actividad bancaria, desde esta perspectiva las innovaciones tecnológicas constituyen una de las principales causas de cambio y adaptación del sistema financiero creando un nuevo entorno competitivo con un elemento de cambio estructural y un factor estratégico clave.

De este marco referencial se entiende la importancia del presente estudio en el sentido que la innovación tecnológica tomando como pionero al BCP a través del uso de la banca móvil aumentará la digitalización, reducirá los costos de transacción bancaria y aumentará los accesos a los servicios financieros, reconociendo que la inclusión financiera fortalece la economía, reduce la desigualdad y ayuda a las personas a salir de la pobreza.



5.4. Implicancias del Estudio

El presente estudio servirá como base referencial del manejo de las innovaciones tecnológicas en el caso particular del uso de la banca móvil y la relación con los costos de transacción, los resultados muestran medianamente la efectividad en la reducción de los costos de transacción en un enfoque de manejo de tiempo y monetarios en los que incurren muchos ciudadanos en la vida cotidiana.

Asimismo, contribuirá para futuras investigaciones como antecedente de investigación, en los que puedan ampliar los aspectos de investigación en un enfoque multidisciplinario.



CONCLUSIONES

El objetivo de la presente investigación fue identificar cuáles son los efectos del uso de la Banca Móvil en los costos de transacción de los clientes del BCP en Cusco periodo 2019 llegando a enumerar las siguientes conclusiones:

1. Este estudio de investigación recoge un análisis econométrico, que determina el efecto del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del BCP, en la que la intención de uso del aplicativo es compatible a una mejora en el uso del tiempo del cliente, considerando los resultados del modelo de regresión de un total de 340 observaciones, el análisis de la curva de regresión nos muestra gráficamente que existe una correlación lineal medianamente positiva en un 66% de las variables, entendiéndose así que un incremento en el uso de la banca móvil mejora medianamente la gestión del tiempo del cliente, esta mejora colateralmente entendida como la reducción de los costos de transacción del cliente ante una determinada operación bancaria.
2. En la investigación se ha identificado que la banca móvil por naturaleza no genera ningún costo de transacción en el sentido monetario, inclinándose la investigación a la gestión del tiempo del cliente como costo transaccional, entendiéndose que el cliente incurre en un costo de tiempo cada vez que tiene la necesidad de realizar una transacción bancaria, en ese sentido de acuerdo a los resultados de la regresión lineal realizada obteniendo un coeficiente de correlación de 0.66 próximo a la unidad, determina que el uso de la banca móvil mejora medianamente la gestión de tiempo del cliente, así también este indicador estadístico determina una significancia entre variables en un 66%.
3. A través de la aplicación del instrumento de investigación respecto a la estructura funcional de la banca móvil se observa que un 94% evidenciaron una mayor aceptación al uso de la banca



móvil, destacando la importancia del manejo de los ingresos y egresos de sus cuentas bancarias, brindándoles las informaciones del monto de sus pagos y fechas ultimas de pago de las cuotas de créditos personales créditos empresariales, tarjetas de crédito y otros, acercando más al cliente al banco, mas se evidencia que existe una brecha de casi del 46% en educar al cliente respecto a otras funciones no convencionales del aplicativo.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda reforzar el impulso de la banca móvil desde las diferentes divisiones y canales de atención, para concretar el fin de migrar casi el 100% del total de sus transacciones monetarias y no monetarias, y esto les permita brindar mejores servicios viables a sus clientes acorde a sus necesidades y hábitos, considerando en un contexto general los bajos niveles de inclusión financiera en el Perú, que nos solo es importante en términos macroeconómicos, dado su impacto en mayores niveles de inversión consumo y crecimiento económico sino también en términos microeconómicos, al permitir la mejora en los niveles y calidad de vida de las personas.
2. Se recomienda incorporar en la Banca móvil el telecrédito, para que las más de 75 mil empresas carterizadas, tengan la posibilidad de acceder a los servicios de forma más rápida, en la que puedan realizar sus transacciones por el servicio de pago de haberes, servicio de pago a proveedores, servicios de recaudación más accesibles que las agencias BCP, agentes BCP y cajeros automáticos, así como el descuento, cobranza libre para el pago de letras electrónicas y factoring.
3. El aplicativo al dirigirse a personas naturales de distintas edades y a empresas se recomienda la mejora continua que inserte nuevas iniciativas de ciberseguridad en la transformación digital del banco, generando una conciencia de riesgo y cultura de prevención, orientada a la mitigación de riesgos, fortaleciendo los sistemas de control, monitoreo y seguridad, que genere confianza en el cliente y una mejor experiencia.



Bibliografía

- A., C. L. (2008). *Aspectos Biologicos, Psicologicos y Sociales*. Argentina: Editorial Brujas .
- Alliance for Financial Inclusion. (2010). *Servicios financieros móviles - Ampliar el acceso mediante la regulación*. Alliance for Financial Inclusion.
- Aragandoña, A. (2013). Irving Fisher: Un gran economista. *IESE Business School Universidad de Navarra*, 8-10.
- Asbanc. (Mayo de 2012). La banca movil en el Perú, un canal moderno de atención en beneficio de mas ciudadanos. *Asociación de bancos del Perú*, 2(36), 1.
- Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros [ADICAE]. (2004). *El Sobreendeudamiento de los consumidores*. Mérida: ADICAE Extremadura.
- Autónomos y emprendedores. (08 de 09 de 2017). *Autónomos y emprendedores*. Obtenido de Autónomos y emprendedores: <https://www.autonomosyemprendedor.es/articulo/tu-negocio/facilidades-bancarias-hacen-crecer-negocio/20170908100918011406.html>
- Banco Central de Reserva del Perú. (Marzo de 2011). *Glosario de Términos*. Recuperado el 26 de Octubre de 2018, de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Banco central de Reservas. (2013). *Banco Central de Reserva*. doi:ISSN 2409-1863
- Banco Central de Rreserva del Perú [BCRP]. (Marzo de 2011). *Glosario de Términos Económicos*. Perú.



Banco Central de Reserva del Perú [BCRP]. (Marzo de 2011). Glosario de Términos Económicos . Perú.

Banco de Crédito del Perú. (30 de Agosto de 2013). *Tarjeta de crédito personal*. Recuperado el 29 de 10 de 2018, de <https://ww3.viabcp.com/connect/formulastarjetadecredito.pdf>

Banco de Crédito del Perú. (2014). *ABC de la Banca- Tarjetas de crédito y préstamos*. Recuperado el 26 de Octubre de 2018, de <https://www.abcdelabancabolivia.com/haciendo-numeros/tarjetas-de-credito-y-prestamos/que-es-una-tarjeta-de-credito.html>

Banco Internacional del Perú. (Septiembre de 2012). *Transparencia Hablemos más Simple*. Obtenido de <https://interbank.pe/hablemos-mas-simple>

Banco Internacional del Perú. (20 de Febrero de 2018). *Banca por Internet ¿Qué es la membresía de tarjeta de Crédito?* Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de <https://interbank.pe/blog/interbank-para-mi/que-es-la-membresia>

Bandane, D. (2009). *From Indebtedness to Over-Indebtedness*.

Blasco Y. y Riera C.(2016). Teoría Cuantitativa del Dinero. La demanda de dinero en España:1883-1998. Madrid. Banco de España

BBVA. (2013). *Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusión financiera*. Madrid: Research.



BBVA. (05 de Diciembre de 2018). *Inclusion Financiera*. Obtenido de

<https://www.bbva.com/es/la-banca-movil-dinamiza-la-inclusion-financiera-en-america-latina/>

BCP. (5 de Noviembre de 2019). *Banco de Credito del Peru*. Obtenido de Banco de Credito del

Peru: <https://www.viabcp.com/obten-tu-token-digital>

BCP. (2019). *Reporte anual*. Lima: BCP.

Castro Quezada, E. G. (2011). *Riesgos a los que se enfrentan las entidades bancarias en el Perú*.

Tesis Para optar el grado académico de Magister en Derecho, Universidad Nacional

Mayor de San Marcos, Lima.

capatación, F. P. (2015). *Guia para el participante*. Lima: Money Smart.

Carrasco, S. (2005). *Metodologia de la Investigacion Cientifica* . Lima: San Marcos .

CASTRO, J. A. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. mexico: PRIMERA EDICIÓN EBOOK.

Centro de Servicios Financieros de Deloitte. (2012). *El futuro de la banca movil en America*

Latina. Nueva York: Deloitte.

Cerda Gutierrez, H. (1991). *Medios, Instrumentos, Técnicas y Métodos en la Recolección de*

Datos e Información . UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA. Caracas: El Buho.

Obtenido de <http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf>

Coase, R. (1960). *El problema del costo social*. Chicago.

Cusulich A, J. (1993). *La Evasion Tributaria*. Santiago: McGraw-Hill.



Dehesa D, G. (2012). *Teoría a la Argumentación del impuesto*. Mexico: san marcos.

Diccionario de la Lengua Española. (2005). *WordReference.com*. Obtenido de

<http://www.wordreference.com/definicion/estado>

Diccionario empresarial. (2017). *Diccionario empresarial*. Obtenido de Diccionario empresarial:

<http://www.diccionarioempresarial.com>

Economipedia. (2015). *Morosidad*. Recuperado el 13 de Octubre de 2018, de

<http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

El Comercio. (07 de 10 de 2014). *Finanzas personales: ¿qué es la TEA y qué es la TCEA?*

Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de

<https://elcomercio.pe/economia/negocios/finanzas-personales-tea-tcea-284820>

Euskal Estatistika Erakundea. (2015). *Eustat*. Obtenido de

http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_165/elem_2376/definicion.html

Gestion. (11 de Junio de 2019). Tu dinero. *Gestion*.

Gestion. (11 de Junio de 2019). Tu dinero. *Gestion*, págs. <https://gestion.pe/tu-dinero/>.

Gobat, J. (2012). *¿Qué es un banco?* Finanzas y desarrollo.

Guía BCV. (2015). La oferta, la demanda y el mercado. *Guía del BCV*, 65.

Gustavo, V. M. (2010). *Satisfacción de los clientes*. Buenos Aires.

Hernandez Sampier, F. C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana editores S.A.



Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodologia de la Investigaci0n* (5ta edicion ed.). Ciudad de Mexico, Mexico.

Hernandez, I., & Fernandez, C. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw Hill.

Interbank. (19 de Julio de 2017). *Interbank para mi ¿Qué es Compra de Deuda?* Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de <https://interbank.pe/blog/interbank-para-mi/-que-es-una-compra-de-deuda>

Interbank. (2018). *Banca por Internet- Disposición de efectivo*. Recuperado el 26 de Octubre de 2018, de <https://interbank.pe/disposicion-de-efectivo>

Kempson, E. (2002). Over-indebtedness in Britain. *A report to the Department of Trade and*.

Kotler Philip, C. D. (2002). *Dirección de Marketing, Edición del Milenio*. Madrid, España: Prentice Hall.

legislativo, p. (2003). *Proyecto de ley*. Lima.

LGB. (2010). *Aspectos sociales en Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial*.

Obtenido de

https://www.eoi.es/wiki/index.php/Aspectos_sociales_en_Responsabilidad_Social_y_Sostenibilidad_Empresarial

Mies , V., & Soto, R. (2020). *Demanda por Dinero, Teoria, Evidencia, Resultados, Economía Chilena* , 8-9.



- Manene, L. M. (27 de agosto de 2010). *ICR Evolution*. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2010/08/27/la-cultura-en-la-organizacion-empresarial/>
- McLeay, M., Radia, A., & Thomas, R. (2015). El dinero en la economía moderna: una introducción. *Redalyc.org*, 2.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *CREDITO Y COBRANZA*. PATRIA.
- Nicole Roldán, P. (Junio de 2018). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/costos-de-transaccion.html>
- Observatorio de las Actividades Basadas en el Conocimiento. (Diciembre de 2014). *ABACO*. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de http://www.observatorioabaco.es/post_observatorio/tasa-de-morosidad-2
- Oca, J. M. (2010). *Credito*.
- OCA, J. M. (2010). *CREDITOS*. Obtenido de ECONOMIPEDIA: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Olarte, C. (2014). *Transacciones*. Lima: BDII.
- Osta, R. (2015). *Plastic Money Stories and Achievements*. Brazil: Positioning for a New Scenario.
- Pachas, M. (2011). Tarjetas de crédito en aumento: Sobreendeudamiento, alto riesgo ¿la regulación? *Gestión en el Tercer Milenio*, 33.
- Paz, K. D. (2014). *Aspectos Econonmicos De La Empresa*.



- Pedrosa, S. J. (2010). *MIN (master in management)*. Recuperado el abril de 2018, de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pedrosa, S. J. (2016). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Prior, F., & Santoma, J. (2008). *La banca movil como catalizadora de la bancarizacion de los pobres: modelos de negocio y desafios regulatoris*. Barcelona: IESE Business School.
- prosperidad”, “. I. (20 de Aril de 2018). *Banco Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Ramirez Duarte , Diana Nataly. (2015). *El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos*. Universidad Militar Nueva Granada , Facultad de Ciencias Económicas . Bogotá: Especialización Alta Gerencia.
- Ramirez Duarte, D. N. (2015). *El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Facultad de Ciencias Económicas.
- Real Academia Española [RAE]. (Diciembre de 2017). *Diccionario de la Lengua Española, Edicion del Tricentenario*. Obtenido de <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=EN8xffh>
- Real Academia Española. (2017). *ENCLAVE -Nueva Plataforma Profesional de Recursos Lingüísticos de la RAE*. Obtenido de <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=J49ADOi>
- Sanchez, J., & Guilarte, C. (2002). *La cuenta corriente y la transferencia bancaria*. Madrid: Universidad Complutense.
- SBS. (2010). *Central De Riesgos De La SBS*. Lima.



Significados.com. (24 de 10 de 2014). *Ubigeo*. Recuperado el 12 de 10 de 2018, de

<https://www.significados.com/ubigeo/>

significados.com. (12 de 10 de 2016). *CREDITOS*. Obtenido de

<https://www.significados.com/credito/>

Sola, J. (2012). *Coase y la decision judicial*.

Soley, J. (2012). Banca y Tecnología. *Business Review*, 47.

Super banco Panamá. (2013). *Leyes y regulaciones*. Panamá: Gobierno de Panamá.

Tamayo, C. (2003). *Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos*. Tunas.

The Salmon Factor. (2016). *Banca movil*. España.

Varian. (2010). *Microecnoía Intermedia*. Estados Unidos: W. W. Norton & Company, Inc.



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el efecto del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Cuantificar el efecto del uso de la banca móvil en los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El uso de la banca móvil tiene un efecto significativo en la disminución de los costos de transacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019.</p>	<p>V1: Banca Móvil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta se saldos y movimientos de cuentas, de tarjetas de crédito y créditos • Transferencias a cuenta propias y de terceros • Pagos de tarjetas de crédito propias y de terceros. • Paga servicio de luz y agua y telefonía • Descarga tus estados de cuenta 	<p>Encuesta</p>	<p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Alcance de la investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental - transversal</p> <p>Población de estudio: Clientes del Banco de Crédito del Perú en la ciudad del Cusco</p> <p>Muestra: 332 encuestas</p>
<p>Problema específico</p> <p>¿Cuáles son los costos de transacción en los que incurren los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019?</p>	<p>Objetivo específico</p> <p>Identificar y cuantificar los costos de transacción en los que incurren los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco periodo 2019.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Los costos de transacción en los que incurren los clientes del Banco de Crédito del Perú en Cusco son significativos respecto a las transacciones que realizan.</p>	<p>V2: Costos de transacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo utilizado por transacción realizada antes del uso de la banca móvil. • Tiempo invertido por transacción después del uso de la banca móvil • Gestion del tiempo • Porcentaje de reducción en comisiones • Costo y Gastos Monetarios 	<p>Encuesta</p>	
<p>¿Cómo está estructurada la banca móvil del banco de crédito del Perú?</p>	<p>Establecer la estructura de la banca móvil del banco de crédito del Perú.</p>	<p>La estructura de la banca móvil contempla pagos, transferencias y consultas.</p>				



Anexo 2: Matriz de Instrumento para la Recolección de Datos

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

ENCUESTA

Distinguido(a) recorro a su persona para que pueda brindarme su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad recoger la información sobre: **“EFECTO DEL USO DE LA BANCA MÓVIL EN LOS COSTOS DE TRANSACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ”**. Utilice el tiempo necesario. Muchísimas gracias por su colaboración valiosa.

Banca Móvil

1. ¿Considera que el servicio de consulta de saldos y movimientos de las cuentas, tarjetas de crédito y créditos es útil para el usuario?

- Siempre
- A veces
- Nunca

2. ¿Con que frecuencia realiza transferencias entre cuentas propias y a terceros a través de su Banca Móvil del BCP?

- Siempre
- A veces



Nunca

3. ¿Con que frecuencia canaliza sus pagos a través de la Banca Móvil del BCP sus pagos de tarjetas de crédito propias o de terceros?

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿Con que frecuencia prefiere pagar servicios varios a través de la Banca Móvil del BCP?

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Tiene conocimiento de las funcionalidades varias de la Banca Móvil BCP, como el descargo de estados de cuenta, activación de tarjetas para compras por Internet y bloqueo de sus tarjetas?

Si

No

Costos de Transacción



6. ¿Cuánto es el tiempo de espera cuando realiza transacciones en canal de ventanillas de las agencias BCP?

- De 1 a 5 minutos
- De 15 a 30 minutos
- Más de 45 minutos

7. ¿Cuánto tiempo le demanda realizar sus transacciones por la Banca Móvil del BCP?

- De 0 a 1 minutos
- De 5 a 10 minutos
- Más de 15 minutos

8. ¿En qué porcentaje ha reducido su gasto en comisiones de traslación de fondos y comisiones de otra plaza al usar la Banca Móvil del BCP?

- De 0 a 10 %
- De 10 a 50 %
- El 100 %

9. ¿El uso de la Banca Móvil BCP ha mejorado el manejo de su tiempo en su labor diaria?

- Siempre



A veces

Nunca

10. ¿Tiene conocimiento de que los productos digitales que ofrece la Banca Móvil del BCP tiene una tasa preferencial?

Si

No