

Carteras Virtuales como Impulsores de la Inclusión Financiera Digital: Un Estudio sobre los Determinantes de la Adopción de Yape entre Estudiantes Universitarios

Virtual Wallets as Drivers of Digital Financial Inclusion: A Study on the Determinants of Yape Adoption among University Students

Joshua André Oros Alzamora

023101491d@uandina.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0004-9835-8429>

Como citar:

Oros Alzamora, J. A. (2024). Carteras Virtuales como Impulsores de la Inclusión Financiera Digital: Un Estudio sobre los Determinantes de la Adopción de Yape entre Estudiantes Universitarios. Kallpay, 05 (1), 86-93.

Fuente de financiamiento: No financiado.

Declaración de conflictos de interés: El autor declara no tener conflictos de interés

Resumen

Este estudio examina los determinantes de la adopción de la billetera virtual Yape entre los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco, con el fin de analizar su impacto en la inclusión financiera digital. El estudio tiene un enfoque cuantitativo y utiliza un diseño no experimental, descriptivo y correlacional. Se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra aleatoria de 800 estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing; durante el periodo 2024-I. Los resultados indican que el 86.7% de los estudiantes utiliza billeteras virtuales, siendo Yape la más popular (92%). Los factores más influyentes en la adopción de Yape son la seguridad, facilidad de uso e interoperabilidad con otros métodos de pago. Además, se identificó una relación positiva y significativa entre el ingreso y el gasto en billeteras virtuales. Los hallazgos sugieren que Yape ha tenido un impacto positivo en la inclusión financiera de la región del Cusco. Este estudio proporciona evidencia relevante para fomentar el uso de tecnologías de pago móvil en contextos universitarios y promover la inclusión financiera digital.

Palabras claves: Inclusión financiera digital, pagos móviles, adopción tecnológica, estudiantes universitarios, Yape, billeteras virtuales.

Abstract

This study examines the determinants of Yape mobile wallet adoption among university students at Universidad Andina del Cusco, aiming to analyze its impact on digital financial inclusion. The study adopts a quantitative approach with a non-experimental, descriptive, and correlational design. A structured questionnaire was administered to a random sample of 800 students enrolled in the Center for Administration and Accounting Studies (CEAC) during the 2024-I period. The results show that 86.7% of students use virtual wallets, with Yape being the most popular (92%). The key factors influencing Yape adoption are security, ease of use, and interoperability with other payment methods. Additionally, a positive and significant relationship between income and spending on virtual wallets was identified. The findings suggest that Yape has positively impacted financial inclusion in the Cusco region. This study provides relevant evidence to encourage the use of mobile payment technologies in university contexts and to promote digital financial inclusion.

Keywords: Digital financial inclusion, mobile payments, technology adoption, university students, Yape, virtual wallets.

OPEN ACCESS
Distribuido bajo:



Introducción

La inclusión financiera es un tema prioritario en el Perú, donde se estima que 17.3 millones de adultos aún pueden ser incluidos en el sistema financiero (Banco Mundial, 2018). Uno de los pilares estratégicos para lograr este objetivo es impulsar el uso de métodos digitales de pago, ya que en el 2012 el 84% de los pagos de las personas a pequeños negocios fueron en efectivo y el 95% de los ahorros fueron también en efectivo (Banco Central de Reserva Perú, 2015). En este contexto, la aplicación de pagos móviles Yape, creada por el Banco de Crédito del Perú (BCP), ha logrado un notable crecimiento, llegando a 2 millones de usuarios a inicios de 2020, duplicando la cantidad reportada seis meses antes (Gestión, 2020).

Los pagos móviles son definidos como el uso de dispositivos electrónicos como teléfonos inteligentes o tabletas para realizar pagos de bienes o servicios, y su uso está estrechamente relacionado con el aumento de la accesibilidad a servicios financieros. En este sentido, las billeteras digitales permiten que individuos no bancarizados o con acceso limitado a servicios bancarios puedan realizar transacciones financieras, impulsando la digitalización financiera (Rodríguez & Martín, 2020).

Para comprender cómo los estudiantes universitarios adoptan herramientas de pago móvil, es necesario considerar teorías sobre la adopción de tecnología, particularmente el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) de Venkatesh y Davis (2000) Manosalvas & Paredes (2021) Según este modelo, las percepciones de facilidad de uso y utilidad percibida son los principales determinantes de la aceptación de una nueva tecnología. La adopción de tecnologías emergentes como Yape depende de la percepción de que la herramienta ofrece una mejora tangible en la eficiencia o en la calidad de vida del usuario. En el contexto de los jóvenes universitarios, la familiaridad con dispositivos digitales, junto con la percepción de la facilidad de uso de Yape, incrementa la probabilidad de adopción Machaca et, al. (2024).

Además, el Modelo de Aceptación Tecnológica Extendido (TAM2) de Venkatesh y Davis (2000) incorpora factores adicionales como la norma subjetiva y las intenciones sociales. La norma subjetiva hace referencia a la influencia de familiares, amigos y compañeros sobre las decisiones de adopción de tecnologías, lo cual tiene un fuerte impacto en los estudiantes universitarios, que a menudo toman decisiones de adopción basadas en recomendaciones o tendencias sociales (Manosalvas & Paredes, 2021).

La adopción de pagos móviles como Yape entre los estudiantes universitarios está influenciada por múltiples factores, entre ellos la seguridad, privacidad, facilidad de uso y interoperabilidad con otros métodos de pago (Martínez, 2020). La seguridad es uno de los principales factores de adopción, ya que los usuarios necesitan sentirse confiados al realizar transacciones a través de plataformas digitales. Investigaciones previas sugieren que la percepción de seguridad tiene un impacto significativo en la adopción de tecnologías de pago móvil (Dewan, Siok, Md, Monirul, & Samiha, 2022). Los usuarios deben sentir que sus datos personales y financieros están protegidos, lo cual es esencial para la confianza digital.

La facilidad de uso percibida es otro factor importante, ya que un sistema de pago que sea fácil de entender y utilizar genera una mayor tasa de adopción entre los usuarios jóvenes, acostumbrados a interactuar con tecnología (Manosalvas & Paredes, 2021). En este sentido, la interoperabilidad es clave; si una billetera digital permite integrarse con otras plataformas de pago o aplicaciones de uso cotidiano, como las bancarias o las de transporte, su adopción será más rápida (Dewan, Siok, Md, Monirul, & Samiha, 2022).

La adopción de billeteras digitales entre los jóvenes universitarios tiene un impacto potencial en la inclusión financiera. Según la Teoría del Capital Humano (Becker, 1983) el acceso a servicios financieros digitales permite a los individuos acceder a oportunidades económicas más amplias, especialmente aquellos que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales. Las billeteras digitales permiten a los usuarios gestionar sus finanzas de manera eficiente, mejorar su acceso a crédito y realizar pagos sin necesidad de efectivo. (Cotrina & Pumarrumi, 2020). En particular, en regiones como Cusco, donde la tasa de bancarización es baja, la adopción de billeteras virtuales puede representar un avance significativo en la inclusión financiera.

El uso de Yape entre los estudiantes universitarios es representativo de una tendencia global en la que los jóvenes, altamente conectados y familiarizados con el uso de aplicaciones digitales, están adoptando tecnologías de pago móvil a un ritmo acelerado. Estudios previos han identificado que los jóvenes, especialmente en el rango de 18 a 24 años, son los principales adoptantes de aplicaciones como Yape, debido a su adaptabilidad tecnológica y sus hábitos de consumo digital (Martínez, 2020). Además, el uso de smartphones y la penetración de internet en estos grupos demográficos permiten la rápida adopción de estos sistemas de pago móvil (Cotrina & Pumarrumi, 2020).

A través del análisis del comportamiento de los estudiantes universitarios en el uso de Yape, se puede aplicar el Modelo de Diffusion de Innovaciones de Rogers (2003). Este modelo sugiere que la adopción de nuevas tecnologías sigue un patrón en el cual los innovadores y los primeros adoptantes juegan un papel crucial en la difusión de la tecnología en la población más amplia. En el caso de Yape, los estudiantes universitarios actúan como innovadores dentro de su comunidad, liderando la adopción tecnológica entre sus pares (Urbizagástegui, 2019).

Asimismo, se puede incorporar el concepto de motivación intrínseca y extrínseca en el uso de aplicaciones tecnológicas (Cotrina & Pumarrumi, 2020). En este sentido, los estudiantes pueden sentir una motivación intrínseca (placer y conveniencia en el uso de la aplicación) o extrínseca (recompensas monetarias o sociales) que influye en su adopción y uso continuo de Yape.

Investigaciones previas han destacado la creciente adopción de billeteras virtuales, especialmente entre los segmentos jóvenes de la población (IPSOS, 2019). Sin embargo, no existen estudios locales enfocados en el uso de la aplicación Yape en el contexto de la Universidad Andina del Cusco, lo cual representa una brecha de conocimiento a ser abordada. La presente investigación tiene como objetivo principal conocer los factores que determinan el uso de la aplicación Yape como medio de pago móvil entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing de la Universidad Andina del Cusco.

Como objetivos, esta investigación tiene la finalidad de: Analizar los factores determinantes que han impulsado la adopción significativa de la billetera virtual Yape entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing - Universidad Andina del Cusco, con el fin de comprender las preferencias y dinámicas sociales que influyen en la aceptación de tecnologías financieras digitales en este segmento de usuarios.

Evaluar el impacto y el potencial de la billetera virtual Yape como herramienta para promover la inclusión financiera digital en la región del Cusco, examinando su contribución en facilitar el acceso a servicios financieros

formales para sectores de la población anteriormente excluidos.

Diversos estudios han identificado factores clave que influyen en la adopción de aplicaciones de pago móvil, como la facilidad de uso percibida, la utilidad percibida, la seguridad y privacidad, la compatibilidad con los hábitos y estilos de vida de los usuarios, y la influencia de la norma subjetiva o entorno social cercano (Martínez, 2020); (Cotrina & Pumarrumi, 2020). Estos hallazgos proporcionan un marco teórico relevante para analizar la aceptación de Yape en el contexto universitario.

La investigación se justifica tanto desde una perspectiva teórico-académica como empírica. A nivel teórico, pretende servir de marco de referencia para futuras investigaciones sobre la adopción de tecnologías financieras digitales en contextos educativos. A nivel empírico, brinda información valiosa para los bancos y desarrolladores de este tipo de tecnología, al ofrecer una mirada más cercana a las preferencias y comportamiento de los estudiantes universitarios en el uso de aplicaciones de transferencia instantánea.

En este sentido, el presente estudio busca identificar los factores y variables que inciden en el uso de aplicaciones de pago móvil, como Yape, desde una perspectiva teórica y empírica. Asimismo, se propone describir los factores y variables que afectan a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing de la Universidad Andina del Cusco en la utilización de Yape como medio de pago móvil, y determinar cuál factor o factores son los que tienen una mayor significancia al momento en que los estudiantes deciden adoptar y/o usar esta aplicación.

Los hallazgos de esta investigación contribuirán a comprender mejor las dinámicas de adopción de tecnologías financieras digitales en el contexto universitario, brindando insights valiosos para promover la inclusión financiera y el diseño de soluciones tecnológicas más acordes a las necesidades y preferencias de los usuarios jóvenes.

Este estudio es teóricamente significativo ya que aborda una brecha en la literatura académica local respecto al uso de Yape entre estudiantes universitarios. Empíricamente, ofrece información sobre las preferencias y comportamientos de los estudiantes en relación con las tecnologías de pago móvil, proporcionando información valiosa para instituciones financieras y desarrolladores tecnológicos.

El Banco Mundial define la inclusión financiera como la capacidad de acceder a productos financieros útiles y asequibles. En Perú, una gran parte de las transacciones aún se realizan en efectivo, lo que indica la necesidad de aumentar la adopción de pagos digitales. El crecimiento de Yape, especialmente entre los jóvenes, subraya la necesidad de comprender los factores que impulsan esta tendencia entre los estudiantes universitarios, una demografía crucial para los futuros esfuerzos de inclusión financiera.

La presente investigación se realizó en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing de la Universidad Andina del Cusco, una institución de educación superior ubicada en la ciudad del Cusco, Perú. El Cusco es una región con una población de aproximadamente 1.3 millones de habitantes, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (INEI, 2021). La tasa de bancarización en el Cusco es del 38.5%, según datos del Banco Central de Reserva del Perú (Banco Central de Reserva Perú, 2015), lo que indica una oportunidad para promover la inclusión financiera a través de herramientas digitales como las billeteras virtuales.

Tabla 1
Estudiantes participantes por Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional	Total, porcentaje	Total
Administración	21.30	170
Contabilidad	18.30	146
Economía	28.40	227
Administración de Negocios Internacionales	17.30	138
Marketing	10.70	87
Finanzas	4.00	32
Total	100%	800

Se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado de 16 preguntas, tanto abiertas como cerradas. El cuestionario, realizado en la aplicación de Google Forms, fue diseñado para recopilar información sobre el conocimiento, uso, factores determinantes y experiencia de los estudiantes con las billeteras virtuales, con un enfoque particular en la aplicación Yape.

Método

Se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de alcance descriptivo y correlacional. El objetivo fue describir los factores que determinan el uso de la aplicación Yape como medio de pago móvil entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing de la Universidad Andina del Cusco, así como analizar la relación entre variables como el ingreso y el gasto en billeteras virtuales.

La población de estudio estuvo conformada por los estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing de la Universidad Andina del Cusco durante el periodo 2024-1. Se utilizó un muestreo aleatorio simple para obtener una muestra representativa de 800 estudiantes.

Los datos recopilados a través de las encuestas fueron procesados y analizados utilizando el software estadístico Minitab y Stata. Se realizaron análisis descriptivos, como tablas de frecuencia y gráficos, para presentar los resultados de las preguntas del cuestionario. Además, se llevó a cabo un análisis de regresión lineal para examinar la relación entre el ingreso y el gasto de los estudiantes en billeteras virtuales. Se aplicaron pruebas

estadísticas como el análisis de varianza (ANOVA) y la correlación de Pearson para evaluar la significancia de los resultados obtenidos.

El muestreo aleatorio simple es un método de muestreo probabilístico en el que cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra (Hernández & Mendoza, 2018). En este tipo de muestreo, cada individuo de la población tiene la misma oportunidad de ser elegido, lo que garantiza la representatividad de la muestra y permite realizar inferencias válidas sobre la población (Carrasco, 2013)

Tabla 2

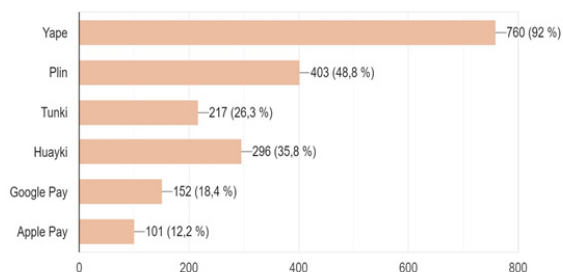
Estadísticas-MINITAB

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana
INGRESO	826	0	124.41	1.55	44.68	35.92	40.00	80.00	150.00
GASTO	826	0	51.852	0.594	17.066	32.91	10.000	40.000	60.000
Variable	Q3	Máximo							
INGRESO	150.00	150.00							
GASTO	60.000	70.000							

Resultados

Figura 1

Resultados



Los principales resultados obtenidos de la investigación se presentan a continuación:

- El 86.7% de los estudiantes encuestados utiliza billeteras virtuales, siendo Yape la aplicación más popular con un 92% de uso.
- El 62% de los estudiantes tiene un ingreso disponible de 100 a 300 soles para utilizar en billeteras virtuales, y el 67.7% gasta aproximadamente 500 soles mensuales en estas aplicaciones.
- Los factores que más influyen en la decisión de utilizar billeteras virtuales son la seguridad (33.4%), la facilidad de uso (24.1%) y la

Ecuación utilizada:

Donde:

$$n = \frac{1200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 1200 * 0.02^2}$$

$$n = 800$$

N= Tamaño de la población/ 1200 alumnos matriculados en el CEAC

Z= Intervalo de confianza / 95% = 1,96

p= Probabilidad de éxito / 0.5%

q= Probabilidad de fracaso / 0.5%

e= Error muestral 0,02%

interoperabilidad con otros métodos de pago (19.9%).

- El 81.5% de los estudiantes no ha experimentado fraude o problemas de seguridad al utilizar billeteras virtuales.
- El 58.2% de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención al cliente y el soporte ofrecido por las billeteras virtuales, mientras que el 41.2% está muy satisfecho.
- El 68.8% considera que las billeteras virtuales han tenido un impacto positivo en la promoción de la inclusión financiera en la región.
- El 50.1% considera que el uso de billeteras virtuales es muy conveniente en comparación con otros métodos de pago.
- El 71.1% de los estudiantes califica su experiencia general con las billeteras virtuales como excelente.
- El análisis de regresión reveló una relación positiva y significativa entre el ingreso y el gasto

en billeteras virtuales, con un coeficiente de determinación (R^2) de 0.9657

Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación concuerdan con estudios previos que han destacado la creciente adopción de billeteras virtuales, especialmente entre los segmentos jóvenes de la población (IPSOS, 2019). La alta penetración de Yape y su uso frecuente entre los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco reflejan las tendencias nacionales de adopción de medios de pago digitales.

Factores como la facilidad de uso, la seguridad y la interoperabilidad con otros métodos de pago han sido identificados como determinantes clave para la adopción de billeteras virtuales, lo cual coincide con los hallazgos de investigaciones realizadas por (Martínez, 2020) y (Osorio, 2023).

De acuerdo con Martínez (2020), los jóvenes de 18 a 24 años representan el grupo de edad con mayor penetración de uso de Yape. Siendo este el rango de edad predominante entre los estudiantes universitarios, es de esperar que la adopción de esta aplicación de pago móvil sea significativa dentro de la comunidad estudiantil de la Universidad Andina del Cusco.

Martínez (2020) también señala que algunos de los factores clave que influyen en la adopción de aplicaciones de pago móvil como Yape son la facilidad de uso percibida, la utilidad percibida, la seguridad y privacidad, la compatibilidad y la norma subjetiva. Estos elementos podrían estar desempeñando un papel fundamental en la aceptación de Yape entre los estudiantes de la universidad.

Dados los altos niveles de penetración de smartphones y el uso intensivo de aplicaciones móviles entre la población estudiantil, el Banco de Crédito del Perú (BCP) podría estar implementando estrategias de promoción y difusión de Yape dirigidas específicamente a este segmento. Esto podría incluir campañas de marketing, alianzas con la universidad, incentivos o capacitaciones para fomentar el uso de la aplicación entre los estudiantes.

En cuanto a los factores determinantes en la adopción de tecnologías de pago móvil, se destacan los siguientes:

El Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) define dos variables independientes que afectan

positivamente la actitud de un usuario para adoptar la tecnología: la percepción de utilidad y la percepción de facilidad de uso (Manosalvas & Paredes, 2021). La percepción de utilidad se refiere al grado en que un consumidor siente que el pago móvil va a mejorar su productividad y capacidad al momento de conducir transacciones financieras. La percepción de facilidad de uso se refiere a que el diseño de la aplicación permita realizar de manera sencilla el registro, la iniciación y validación de las transacciones (Manosalvas & Paredes, 2021).

Otros factores importantes incluyen la calidad del servicio móvil (Mobile Service Quality - MSQ), que abarca aspectos como la seguridad y privacidad, la compatibilidad con los hábitos y estilos de vida de los usuarios, la influencia de la norma subjetiva o entorno social cercano, y el disfrute o placer experimentado al usar la aplicación de pago móvil (Martínez, 2020).

Estas variables teóricas permiten comprender los elementos que influyen en la adopción de aplicaciones de pago móvil como Yape, siendo relevantes para el análisis de su aceptación entre los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco

Es importante destacar que la mayoría de los estudiantes encuestados reporta una experiencia positiva con las billeteras virtuales, lo que sugiere que estas aplicaciones han logrado satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios jóvenes. Además, los resultados resaltan el potencial de las billeteras virtuales para promover la inclusión financiera en la región, lo que se alinea con los esfuerzos del Banco Mundial (2018) y el Banco Central de Reserva del Perú (2015) en esta dirección.

La relación positiva y significativa encontrada entre el ingreso y el gasto en billeteras virtuales es consistente con la teoría del ingreso permanente propuesta por Friedman (1957), que sugiere que el consumo depende no solo del ingreso actual sino también de las expectativas de ingresos futuros.

Sin embargo, es importante considerar las limitaciones de la investigación, como el enfoque en una sola institución educativa y la naturaleza transversal del estudio. Se recomienda realizar investigaciones adicionales que involucren a una población más diversa y que analicen la evolución temporal de la adopción de billeteras virtuales, así como su impacto en indicadores económicos y sociales.

Conclusión

En conclusión, esta investigación ha demostrado que la billetera virtual Yape, desarrollada por el Banco de Crédito del Perú, ha logrado una adopción significativa entre los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco, convirtiéndose en una herramienta clave para promover la inclusión financiera digital en la región. Los factores determinantes para su éxito incluyen la facilidad de uso percibida, la seguridad, la interoperabilidad con otros métodos de pago y la influencia del entorno social cercano.

La alta aceptación y la experiencia positiva reportada por los estudiantes sugieren que Yape ha logrado satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios jóvenes, quienes representan un segmento clave para la

adopción de tecnologías financieras digitales. Además, los resultados resaltan el potencial de las billeteras virtuales para facilitar el acceso a servicios financieros formales y contribuir a la reducción de las brechas de inclusión financiera en la región.

Finalmente, esta investigación proporciona evidencia empírica de la importancia de comprender y adaptar las herramientas financieras digitales a las preferencias y dinámicas sociales de los usuarios, especialmente los segmentos jóvenes. Asimismo, destaca la necesidad de continuar promoviendo la adopción de billeteras virtuales y otras tecnologías financieras innovadoras como parte de las estrategias para impulsar la inclusión financiera y el desarrollo económico en el Perú.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Central de Reserva Perú. (26 de junio de 2015). Banco Central de Reserva del Perú. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/>

Banco Mundial. (23 de Octubre de 2018). Banco Mundial. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.worldbank.org/en/search?q=Informaci%C3%B3n%20financiera>

Becker, G. (1983). El capital humano: un análisis teórico y empírico referido fundamentalmente a la educación. Madrid -España: Alianza.

Carrasco, S. (2013). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Publicaciones San Marcos.

Cotrina, R., & Pumarrumi, A. (2020). Billetera Digital: Estrategia de Inclusión Financiera en las micro y pequeñas empresas del Perú. . Revista Colombiana de Contabilidad, 8(15), 31-52. .

Dewan, M., Siok, T., Md, H., Monirul, P., & Samiha, S. (2022). Customer Satisfaction with Digital Wallet Services: An Analysis of Security Factors. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 195-206.

Gestión. (15 de Marzo de 2020). Gestión. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

INEI. (12 de diciembre de 2021). INEI. Obtenido de INEI: <https://www.gob.pe/inei/>

IPSOS. (03 de marzo de 2019). IPSOS. Obtenido de IPSOS: <https://www.ipsos.com/es-pe/knowledge/consumidor-cliente>

Machaca, Y., Tinta, R., Toni, V., & Aguilar, H. (2024). Yape, calidad y satisfacción según el servicio. Economía & Negocios, Vol. 6 Núm. 1, 137-151.

Manosalvas, C., & Paredes, Y. (2021). Intención de compra de servicios de alojamiento a través de redes sociales: aplicación del modelo de aceptación tecnológica. Innova Research Journal, 274-281.

Martínez, J. (2020). Factores determinantes de la adopción de una aplicación bancaria de. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Osorio, H. J. (2023). Factores de incidencia en la intención de uso de la aplicación Yape del BCP en Lima Metropolitana en el 2022. Lima: ESAN.

Quevedo Juárez, C. A. (2023). EL IMPULSO DE LA BILLETERA DIGITAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN Y SU REPERCUSIÓN EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA DEL PERÚ. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.

Rodríguez, L., & Martín, A. (2020). La transformación digital en el sistema financiero: Un nuevo paradigma para los agentes que intervienen. Saberes. Revista de Ciencias Sociales, Artes y Lenguas, 2-20.

Urbizagástegui, R. (2019). El modelo de difusión de innovaciones de Rogers en la bibliometría mexicana. Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa, 1-15>.