FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE DECISIÓN Y EL USO DE LA BANCA MÓVIL EN MICROEMPRESARIOS DE LA ASOCIACIÓN FERIAL SIGLO XX - 2024.

Autor:

Bach. Diana Carolina Chávez Guillen

Asesor:

Arturo Alatrista Corrales

Para la obtención del Título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

AREQUIPA- PERÚ

2026

RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE DECISIÓN Y EL USO DE LA BANCA MÓVIL EN MICROEMPRESARIOS DE LA ASOCIACIÓN FERIAL SIGLO XX - 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	7%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ulasalle.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
7	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
8	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1%

9	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	1library.co Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upec.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to undac Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

20	Inca Huacasi, Hector Hugo. "Autoestima y desempeño docente en instituciones educativas públicas en sectores rurales y urbanos en la UGEL San Román 2019", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
21	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Chacaliaza, Arturo Arnaldo Lopez. "Factores Que Influyen en la Intencion de uso de Tecnologia Movil para Realizar Transacciones de Dinero", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2022 Publicación	<1 %
23	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
27	revistascientificas.usil.edu.py Fuente de Internet	<1 %

28	Submitted to Universidad de Salamanca Trabajo del estudiante	<1%
29	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
30	Submitted to Universidad de Cádiz Trabajo del estudiante	<1%
31	apps.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
32	dspace.espoch.edu.ec Fuente de Internet	<1%
33	repositorio.icte.edu.pe Fuente de Internet	<1%
34	593dp.com Fuente de Internet	<1%
35	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
36	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1%
37	repositorio.epnewman.edu.pe Fuente de Internet	<1%
38	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1%

39	Submitted to Facultad de Nutrición y Alimentación Trabajo del estudiante	<1 %
40	epsir.net Fuente de Internet	<1 %
41	investigacionfacefa.unitepc.edu.bo Fuente de Internet	<1 %
42	www.risti.xyz Fuente de Internet	<1 %
43	www.saber.ula.ve Fuente de Internet	<1 %
44	Rudyard Fuster, Elizabeth E. Grandon. "Determinants of e-voting acceptance in Chile: An approach based on the UTAUT model", 2021 16th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI), 2021 Publicación	<1 %
45	repositorio.una.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
	apirepositorio.unu.edu.pe	

48	Fuente de Internet	<1 %
49	Submitted to Universidad La Salle Trabajo del estudiante	<1 %
50	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1 %
51	Submitted to fpsp Trabajo del estudiante	<1 %
52	ilo.law.cornell.edu Fuente de Internet	<1 %
53	revistas.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
54	Mojarro Davila, Octavio. "Medicion del empleo rural a traves de la encuesta nacional de hogares", El Colegio de Mexico, 2022 Publicación	<1 %
55	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	www.ti.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
57	Submitted to Universidad Católica Boliviana "San Pablo" Trabajo del estudiante	<1 %
	core.ac.uk	

58	Fuente de Internet	<1%
59	repositorio.uisrael.edu.ec Fuente de Internet	<1%
60	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
61	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
62	sites.google.com Fuente de Internet	<1%
63	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
64	Francisco Valga, Tania Monzón, Nicanor Vega-Diaz, José Carlos Rodriguez-Perez, Sergio Ruiz-Santana. "Inflamación y adecuación de la hemodiálisis: ¿están los niveles de proteína C reactiva influidos por la dosis de diálisis recibida?", Nefrología, 2022 Publicación	<1%
65	Rodriguez Castaneda, Luis Miguel. "Calidad en el servicio a los clientes de banca movil del sector bancario en Lima moderna.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1%
	biblioteca.cfi.org.ar	

66	Fuente de Internet	<1 %
67	ita.powos.opencontent.it Fuente de Internet	<1 %
68	kipdf.com Fuente de Internet	<1 %
69	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
70	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
71	repository.cesa.edu.co Fuente de Internet	<1 %
72	revistas.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
73	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
74	www.dsc.admin.ch Fuente de Internet	<1 %
75	www.paho.org Fuente de Internet	<1 %
76	Peralta Oviedo, Richard. "Competencia digital y aprendizaje autónomo en el CEBA José Carlos Mariátegui, Huayopata, Cusco 2023.",	<1 %

	Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	
77	Santiago Álamo, Elinamar. "Intención de uso continuo de aplicaciones de entrega en línea", Universidad Ana G Méndez - Gurabo, 2024 Publicación	<1 %
78	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
79	biblioteca.uny.edu.ve:9443 Fuente de Internet	<1 %
80	blog.bitso.com Fuente de Internet	<1 %
81	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
82	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
83	europa.eu Fuente de Internet	<1 %
84	helvia.uco.es Fuente de Internet	<1 %
85	repositorio.caen.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
	repositorio.uchile.cl	

86	Fuente de Internet	<1%
87	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
88	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
89	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1%
90	repository.ean.edu.co Fuente de Internet	<1%
91	up-rid.up.ac.pa Fuente de Internet	<1%
92	www.it4all-bilbao.org Fuente de Internet	<1%
93	www.sabermassermas.com Fuente de Internet	<1%
94	Mestas Yucra, Daisy. "Uso de las TIC y el empoderamiento de las mujeres de la Asociación Unificada de Artesanos del Puerto Muelle de Puno, 2022", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%
95	Vásquez, Edith Pérez | Prudencio Quispe, Liz Meribeth | Cruz Soria, Liz karin Sant. "Nivel de Desarrollo Adquirido en los Predictores de la	<1%

Lectura en Estudiantes de Primer y Segundo Grado de Primaria de Instituciones Educativas Pública y Privada, en Contexto de Post Pandemia.", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru)
Publicación

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	Apagado
Excluir bibliografía	Activo		

AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

Agradezco a Dios por otorgarme la lucidez y perseverancia requeridas para alcanzar mis objetivos y culminar esta etapa profesional.

Extiendo mi gratitud a mis profesores y, de manera especial, a mi asesor por orientarme en el camino de la investigación y fomentar en mí la rigurosidad académica.

Dedico el desarrollo de la presente tesis a mis padres, cuyo apoyo constante fue el pilar fundamental a lo largo de todo este proceso de investigación. A ellos les debo no solo mi formación profesional, sino también la fortaleza para no rendirme jamás; son mi mayor inspiración y la razón principal de este peldaño alcanzado.

ÍNDICE

RESUMEN xx

ABSTRACT xxi

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA BÁSICA 1

1.1. Planteamiento del problema 1

1.2. Formulación del problema 4

1.2.1. Interrogante general 4

1.2.2. Interrogantes específicas 4

1.2.3. Análisis de las variables 5

1.3. Operacionalización de la variable 6

1.4. Objetivos de la investigación 6

1.4.1. Objetivo general 6

1.4.2. Objetivos específicos 6

1.5. Hipótesis de trabajo 7

1.5.1. Hipótesis general 7

1.5.2. Hipótesis específicas 7

1.6. Justificación 8

1.6.1. Justificación teórica 8

1.6.2. Justificación práctica 9

1.6.3. Justificación social 9

1.7. Limitaciones 10

CAPITULO II: REDACCIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 12

2.1. Antecedentes 12

2.2. Fundamento teórico 19

2.2.1. Teoría unificada de aceptación y uso de tecnología (UTAUT) 19

2.2.2. Factores de decisión 22

2.2.3. Uso de la banca móvil 25
CAPITULO III: METODOLOGÍA 29
3.1. Tipo y nivel de investigación 29
3.2. Población y muestra 29
3.3. Técnicas e instrumentos 30
3.3.1. Técnicas 30
3.3.2. Instrumentos 30
3.3.3. Procedimiento 32
3.4. Consideraciones éticas 37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 38
4.1. Resultados descriptivos 38
4.1.1. Características generales 38
4.1.2. Factores de decisión 47
4.1.3. Uso de la banca móvil 55
4.1.4. Tablas cruzadas 62
4.2. Resultados inferenciales 67
4.2.1. Prueba de normalidad 67
4.2.2. Contraste de hipótesis 69
4.3. Discusión de resultados 79
4.3.1. Implicaciones prácticas 82
CONCLUSIONES 83
RECOMENDACIONES 88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 90
ANEXOS 96
Anexo 1. Matriz de consistencia 96
Anexo 2. Operacionalización de variables 98

Anexo 3. Cuestionario para Factores de decisión 99
Anexo 4. Cuestionario para Uso de la banca móvil 102
Anexo 5. Validación de instrumentos 104
Anexo 6. Carta de autorización de la empresa 107
Anexo 7. Base de datos en SPSS 108
Anexo 8. Base de datos en Excel para Factores de decisión 110
Anexo 9. Base de datos en Excel para Uso de la banca móvil 117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables 6

Tabla 2. Confiabilidad de los cuestionarios 31

Tabla 3. Diseño de ítems para el cuestionario de factores de decisión 35

Tabla 4. Diseño de ítems para el cuestionario de uso de la banca móvil 36

Tabla 5. Grupo etario de los microempresarios 38

Tabla 6. Género de los microempresarios 39

Tabla 7. Rubro de los microempresarios 40

Tabla 8. Experiencia utilizando la banca móvil de los microempresarios encuestados 41

Tabla 9. Uso de la banca móvil para las transacciones con los proveedores 42

Tabla 10. Uso de la banca móvil para las transacciones con los clientes 43

Tabla 11. Necesidad de la instalación del servicio de un cajero automático en la asociación ferial siglo XX – 2024 44

Tabla 12. Voluntariedad de uso de la banca móvil de los microempresarios 45

Tabla 13. Servicio de banca móvil utilizado con mayor frecuencia de los microempresarios 46

Tabla 14. Factores de decisión de los microempresarios 47

Tabla 15. Expectativas de rendimiento de los microempresarios 48

Tabla 16. Expectativas de esfuerzo de los microempresarios 49

Tabla 17. Influencia social de los microempresarios 50

Tabla 18. Percepción de riesgos de los microempresarios 51

Tabla 19. Confianza percibida de los microempresarios 52

Tabla 20. Intención de uso de los microempresarios 54

Tabla 21. Uso de la banca móvil de los microempresarios 55

Tabla 22. Utilidad percibida por los microempresarios 56

Tabla 23. Facilidad de uso percibida de los microempresarios 57

Tabla 24. Confianza percibida de los microempresarios 58

Tabla 25. Seguridad percibida de los microempresarios 59

Tabla 26. Privacidad percibida de los microempresarios 60

Tabla 27. Competencia tecnológica de los microempresarios 61

Tabla 28. Factores de decisión y género de los microempresarios 62

Tabla 29. Factores de decisión y grupo etario de los microempresarios 63

Tabla 30. Factores de decisión y rubro de los microempresarios 64

Tabla 31. Uso de la banca móvil y género de los microempresarios 65

Tabla 32. Uso de la banca móvil y grupo etario de los microempresarios 66

Tabla 33. Uso de la banca móvil y rubro de los microempresarios 67

Tabla 34. Test de normalidad 68

Tabla 35. Evaluación del coeficiente de correlación 69

Tabla 36. Relación entre factores de decisión y uso de la banca móvil en microempresarios 69

Tabla 37. Relación entre expectativa de rendimiento y uso de la banca móvil en microempresarios 71

Tabla 38. Relación entre expectativa de esfuerzo y uso de la banca móvil en microempresarios 72

Tabla 39. Relación entre influencia social y uso de la banca móvil en microempresarios 73

Tabla 40. Relación entre percepción de riesgo y uso de la banca móvil en microempresarios 74

Tabla 41. Relación entre confianza en la tecnología y uso de la banca móvil en microempresarios 76

Tabla 42. Relación entre intención de uso y uso de la banca móvil en microempresarios 77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grupo etario de los microempresarios 38

Figura 2. Género de los microempresarios 39

Figura 3. Rubro de los microempresarios 40

Figura 4. Experiencia utilizando la banca móvil de los microempresarios encuestados ... 41

Figura 5. Uso de la banca móvil para las transacciones con los proveedores 42

Figura 6. Uso de la banca móvil para las transacciones con los clientes 43

Figura 7. Necesidad de la instalación del servicio de un cajero automático en la asociación ferial siglo XX – 2024 44

Figura 8. Voluntariedad de uso de la banca móvil de los microempresarios 45

Figura 9. Servicio de banca móvil utilizado con mayor frecuencia de los microempresarios 46

Figura 10. Factores de decisión de los microempresarios 47

Figura 11. Expectativas de rendimiento de los microempresarios 48

Figura 12. Expectativas de esfuerzo de los microempresarios 49

Figura 13. Influencia social de los microempresarios 50

Figura 14. Percepción de riesgos de los microempresarios 51

Figura 15. Confianza percibida de los microempresarios 52

Figura 16. Intención de uso de los microempresarios 54

Figura 17. Uso de la banca móvil de los microempresarios 55

Figura 18. Utilidad percibida por los microempresarios 56

Figura 19. Facilidad de uso percibida de los microempresarios 57

Figura 20. Confianza percibida de los microempresarios 58

Figura 21. Seguridad percibida de los microempresarios 59

Figura 22. Privacidad percibida de los microempresarios 60

Figura 23. Competencia tecnológica de los microempresarios 61

RESUMEN

El estudio busca determinar la relación entre factores de decisión y uso de la banca móvil en microempresarios de la Asociación Ferial Siglo XX, Arequipa, 2024. La investigación es básica, descriptivo-correlacional, no experimental. La muestra fue compuesta por 235 microempresarios, y los datos fueron recolectados mediante cuestionarios.

Se emplearon análisis descriptivos e inferenciales con el software SPSS, y la correlación de Spearman se utilizó para verificar las relaciones. Los resultados evidencian una relación entre factores de decisión y uso de la banca móvil (Rho = 0.922, $p < 0.01$), destacando que la percepción de rendimiento y la facilidad de uso son claves para la adopción de la tecnología. Además, la confianza en la tecnología y la influencia social mostraron correlaciones positivas significativas, mientras que la percepción de riesgo presentó una correlación negativa significativa.

Palabras clave: Banca móvil, factores de decisión, adopción tecnológica, microempresarios, UTAUT, correlación de Spearman.

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between decision-making factors and mobile banking usage among micro-entrepreneurs from the Siglo XX Trade Fair Association in Arequipa (2024). The research is basic, descriptive-correlational, and non-experimental in nature. The sample consisted of 235 micro-entrepreneurs, and data were collected via questionnaires.

Descriptive and inferential analyses were conducted using SPSS software, and Spearman's correlation was used to verify the relationships. The results demonstrate a relationship between decision-making factors and mobile banking usage (Rho = 0.922, $p < 0.01$), highlighting that performance expectancy and ease of use are key drivers of technology adoption. Furthermore, trust in technology and social influence showed significant positive correlations, whereas perceived risk showed a significant negative correlation.

Keywords: Mobile banking, decision-making factors, technology adoption, micro-entrepreneurs, UTAUT, Spearman's correlation.

CAPITULO I:

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA BÁSICA

1.1. Planteamiento del problema

La aceleración digital ha transformado como se afrontan las nuevas realidades en los últimos años, así mismo, los aspectos de la vida moderna han intentado digitalizarse, lo que ha generado cambios culturales que obligan incluso a quienes no utilizan estos nuevos medios a aprender y modificar sus hábitos, por tanto, el sector financiero es uno de los más afectados por los cambios que han traído consigo las nuevas tecnologías (Quintero, 2020).

La banca móvil está condicionada por factores clave que influyen directamente en su adopción y utilización, de esta manera, comprender cómo estos factores se interrelacionan y cómo afectan las decisiones dentro de este sector económico es fundamental para diseñar estrategias que fomenten su adopción, además, al abordar estos aspectos, se puede mejorar la accesibilidad y confiabilidad de las soluciones digitales, impulsando así la inclusión financiera en un segmento clave de la economía (Condori et al., 2023).

Los bancos, en su afán por adaptarse a los tiempos modernos, han tenido que reinventar sus estrategias y servicios, poniendo un énfasis particular en los usuarios digitales, igualmente, este grupo de consumidores, cada vez más numeroso, demanda procesos bancarios ágiles, eficientes y, sobre todo, accesibles de manera gratuita (Vargas, 2021), así mismo, la comodidad de realizar transacciones o consultas sin tener que visitar una sucursal física es una expectativa esencial, por tanto, estos usuarios buscan gestionar sus finanzas en cualquier momento y lugar, ya sea a través de un teléfono móvil, una computadora o una Tablet (Romero et al., 2024), de esta manera, es aquí donde los canales digitales cobran una importancia crucial, pues son los vehículos que permiten a los bancos cumplir con las expectativas de los clientes, ofreciendo soluciones rápidas y al alcance de la mano, sin las

barreras de tiempo y espacio que antes limitaban el acceso a los servicios financieros (Quintero, 2020).

La transición hacia los servicios financieros digitales no está exenta de desafíos, especialmente para los nuevos clientes que aún no están completamente familiarizados con las tecnologías digitales (Treviño et al., 2021), por tanto, este grupo de personas, muchas veces ajeno a los avances tecnológicos, se enfrenta a una barrera adicional cuando intenta acceder a servicios bancarios que requieren de herramientas digitales, de ahí que, a medida que el panorama cambia y los servicios digitales se vuelven la norma, resulta cada vez más urgente garantizar que estos usuarios, en su mayoría vulnerables a la exclusión tecnológica, tengan acceso a los instrumentos necesarios para interactuar con el sistema financiero (Del Do et al., 2023), sin embargo, si no se toman las medidas adecuadas, se pueden enfrentar una profundización de la brecha digital, lo que agravaría la desigualdad entre aquellos que tienen la capacidad de acceder a servicios financieros digitales y aquellos que, por falta de habilidades o recursos, quedan fuera de este nuevo modelo (Trujillo et al., 2022), por tanto, la inclusión digital en el ámbito financiero es clave para evitar que esta brecha se convierta en una barrera insuperable.

La digitalización financiera ha facilitado el acceso a plataformas de banca móvil, promoviendo su uso como un medio práctico para realizar transacciones financiera (Demirgüç et al., 2021), sin embargo, en el contexto de los microempresarios de la plataforma, persisten barreras en el uso efectivo de tecnologías, así mismo, a pesar de los beneficios aparentes, factores como el uso de aplicaciones móviles y percepción de seguridad y privacidad influyen en la disposición de estos microempresarios para adoptar la banca móvil (Domínguez, 2022).

Es crucial reconocer que la educación y la familiarización con la tecnología juegan un papel fundamental en la adopción de la banca móvil (BID, 2022), por tanto, muchas

personas, especialmente en sectores con acceso limitado a recursos educativos, no cuentan con la formación necesaria para manejar dispositivos digitales de manera efectiva, lo que puede convertirse en una barrera significativa para su inclusión en el mundo financiero digital, además, la confianza en la tecnología es otro aspecto vital que no se puede pasar por alto, así mismo, para muchas personas, la seguridad y fiabilidad de las plataformas digitales representan una preocupación constante (BBVA Research, 2023).

La unidad de estudio de la presente investigación está conformada por los microempresarios de la Asociación Ferial Siglo XX, debido a que representan un grupo económico caracterizado por desarrollar actividades comerciales donde las transacciones financieras forman parte de sus operaciones diarias. En este contexto, la incorporación de herramientas digitales como la banca móvil adquiere relevancia, debido a que puede facilitar procesos como pagos, transferencias, cobros y gestión de recursos económicos; sin embargo, su adopción dependerá de diversos factores relacionados con la percepción, confianza, utilidad y condiciones de acceso que poseen los usuarios.

Por ello, la Asociación Ferial Siglo XX constituye un escenario pertinente para analizar los factores de decisión asociados al uso de la banca móvil, considerando que sus integrantes enfrentan dinámicas comerciales particulares vinculadas con la gestión de pequeños negocios y la necesidad de adaptarse progresivamente a los cambios tecnológicos del sistema financiero. Desde esta perspectiva, el estudio de esta población permitirá generar evidencia sobre las condiciones que influyen en la aceptación y utilización de servicios financieros digitales dentro del ámbito de los microemprendimientos.

La percepción de que las herramientas tecnológicas son complejas o poco seguras puede hacer que se resistan a adoptarlas, incluso si ofrecen beneficios claros (CFD, 2021), por tanto, es por esto que es necesario investigar cómo la educación, la confianza y la percepción de su utilidad práctica influyen en los usuarios a utilizar la banca móvil, así

mismo, solo al entender estas variables podremos diseñar estrategias que faciliten la transición hacia una banca más inclusiva y accesible para todos.

La investigación también debe tener en cuenta las instituciones financieras y la forma en que estas comunican y promueven sus servicios a los usuarios o clientes, igualmente, las estrategias de marketing y educación financiera dirigidas a este grupo pueden ser determinantes en su decisión de usar o no la banca móvil, por tanto, es esencial evaluar si las campañas actuales son efectivas y cómo podrían mejorarse las necesidades y expectativas.

El estudio tiene como objetivo establecer una relación clara y precisa entre factores de decisión identificados y uso efectivo de la banca móvil por parte de los microempresarios de la plataforma en Arequipa, igualmente, a través de este análisis, se busca comprender cómo estos factores se relacionan con la adopción de la banca móvil en este segmento, proporcionando así una base sólida para formular recomendaciones prácticas, en consecuencia, se pretende no solo fomentar una mayor inclusión financiera, sino también contribuir a la mejora de la calidad de vida de los microempresarios de la Asociación Ferial, ayudándolos a optimizar sus procesos y acceder a oportunidades económicas más amplias y eficaces.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Interrogante general

¿Cuál es la relación entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024?

1.2.2. Interrogantes específicas

Pe1. ¿Cuáles son las características de los microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024?

Pe2. ¿Cuáles son los factores de decisión de los microempresarios de la asociación ferial siglo XX– 2024?

Pe3. ¿Cuál son las características del uso de la banca móvil de los microempresarios de la asociación ferial siglo XX– 2024?

Pe4. ¿Cuál es la relación entre la expectativa de rendimiento y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024?

Pe5. ¿Cuál es la relación entre la expectativa de esfuerzo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024?

Pe6. ¿Cuál es la relación entre la influencia social y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024?

Pe7. ¿Cuál es la relación entre el riesgo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024?

Pe8. ¿Cuál es la relación entre la confianza en la tecnología y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024?

Pe9. ¿Cuál es la relación entre la intención de uso y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024?

1.2.3. Análisis de las variables

Factores de decisión.

Los factores de decisión en relación con el uso de la banca móvil por parte de usuarios o clientes son diversos y pueden influir significativamente en su adopción y uso continuo de esta tecnología financiera (Romero et al., 2024).

Uso de la banca móvil.

El uso de la banca móvil se refiere a la capacidad de realizar diversas transacciones financieras y administrar cuentas bancarias a través de dispositivos móviles como teléfonos inteligentes o tabletas (Condori et al., 2023).

1.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Factores de decisión	Expectativa de rendimiento	1 - 4	Ordinal
	Expectativa de esfuerzo	5 - 8	
	Influencia social	9 - 11	
	Riesgo	12 - 14	
	Confianza en la tecnología	15 - 17	
	Intención de uso	18 - 20	
Variable 2: Uso de la banca móvil	Utilidad percibida	1 - 4	Ordinal
	Facilidad de uso percibida	5 - 7	
	Confianza percibida	8 - 10	
	Seguridad percibida	11 - 13	
	Privacidad percibida	14 - 16	
	Competencia tecnológica	17 - 19	

Nota: Desarrollo propio basado en la teoría UTAUT.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

Oe1. Analizar las características de los microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

Oe2. Establecer los factores de decisión de los microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

Oe3. Establecer las características del uso de la banca móvil de los microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

Oe4. Determinar la relación entre la expectativa de rendimiento y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

Oe5. Determinar la relación entre la expectativa de esfuerzo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

Oe6. Determinar la relación entre la influencia social y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

Oe7. Determinar la relación entre el riesgo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

Oe8. Determinar la relación entre la confianza en la tecnología y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

Oe9. Determinar la relación entre la intención de uso y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

1.5. Hipótesis de trabajo

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

He1. Existe relación significativa entre la expectativa de rendimiento y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

He2. Existe relación significativa entre la expectativa de esfuerzo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

He3. Existe relación significativa entre la influencia social y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

He4. Existe relación significativa entre el riesgo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

He5. Existe relación significativa entre la confianza en la tecnología y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

He6. Existe relación significativa entre la intención de uso y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación teórica

El uso de la banca móvil representa una clave de innovación en el sector financiero, especialmente para los microempresarios, quienes enfrentan limitaciones en cuanto a recursos y tiempo (Treviño et al., 2021), por tanto, desde una perspectiva teórica la tecnología de banca móvil permite agilizar transacciones y acceder a servicios financieros desde cualquier ubicación, lo cual es fundamental para los microempresarios que operan en mercados altamente dinámicos, sin embargo, estudios previos han identificado que factores como la confianza, influyen en los servicios digitales, ofreciendo una base teórica sólida para abordar las barreras y oportunidades que estos servicios presentan en contextos específicos.

Además, las teorías relacionadas brindan un marco teórico valioso para comprender el uso de la banca digital, así mismo, la TAM (Technology Acceptance Model o Modelo de Aceptación Tecnológica) sugiere que los usuarios adoptan una tecnología si la consideran fácil de usar y beneficiosa para sus actividades, por otro lado, la teoría de comportamiento planificad (Oruna et al., 2023), por tanto, esta teoría plantea que las personas tomarán decisiones basadas no solo en sus creencias personales, sino también en lo que perciben como la norma social y en su capacidad para controlar el uso de la tecnología.

Aplicar estas teorías en el contexto de los microempresarios proporciona una comprensión de los elementos, igualmente, esto no solo ayuda a identificar los factores de

decisión, permiten diseñar estrategias con base en estas teorías, se pueden desarrollar propuestas que promuevan una adopción más amplia de la banca móvil.

1.6.2. Justificación práctica

La implementación de la banca móvil en el entorno tiene un potencial para optimizar la eficiencia y competitividad de sus negocios, así mismo, a través del uso de estos servicios digitales, los microempresarios podrían optimizar sus operaciones diarias, facilitando la gestión y consultas financieras para desplazarse a una entidad bancaria, por tanto, tiene un valor significativo, ya que identificar los factores permitirá desarrollar estrategias para mejorar su uso entre los microempresarios, incrementando así su capacidad de adaptación a la tecnología en un mercado cambiante.

Además, los hallazgos pueden servir de referencia para instituciones financieras, quienes al comprender las barreras y motivaciones específicas de este grupo podrán diseñar servicios más accesibles y ajustados a sus necesidades, igualmente, el estudio no solo beneficiará a los microempresarios en su gestión financiera, sino que también incentivará a las entidades bancarias a fomentar el desarrollo de herramientas digitales inclusivas, fortaleciendo el ecosistema financiero local y potenciando el crecimiento económico.

1.6.3. Justificación social

El estudio de la Asociación Ferial Siglo XX se justifica socialmente debido a que representa un espacio comercial conformado por microempresarios que desarrollan actividades económicas orientadas a la atención de diversos sectores de la población, donde la incorporación de herramientas financieras digitales constituye un elemento importante para fortalecer sus procesos de gestión y operación. En este sentido, analizar el uso de la banca móvil en este contexto permitirá comprender las condiciones particulares que influyen

en la adopción de estas tecnologías, considerando las características, necesidades y dinámicas comerciales propias de los pequeños empresarios que forman parte de esta organización.

Asimismo, investigar esta asociación permitirá generar evidencia sobre los factores que intervienen en la decisión de los microempresarios para utilizar servicios financieros digitales, aportando información relevante para promover estrategias de inclusión financiera adaptadas a su realidad. Desde esta perspectiva, los resultados podrán contribuir al diseño de acciones de orientación y capacitación que favorezcan el aprovechamiento de la banca móvil como una herramienta para facilitar las transacciones comerciales, mejorar la seguridad de las operaciones económicas y fortalecer la competitividad de los negocios que integran la Asociación Ferial Siglo XX.

1.7. Limitaciones

La presente investigación presentó algunas limitaciones que fueron consideradas durante el desarrollo del estudio. En primer lugar, la investigación se centró exclusivamente en los microempresarios pertenecientes a la Asociación Ferial Siglo XX, por lo que los resultados obtenidos respondieron a las características particulares de esta unidad de estudio y su contexto comercial específico, limitando su generalización hacia otros grupos de microempresarios con diferentes condiciones económicas, tecnológicas o sociales. Asimismo, debido al diseño no experimental y de corte transversal, el estudio permitió analizar la relación entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil en un periodo determinado, sin establecer efectos causales ni evidenciar variaciones en el comportamiento de los participantes a través del tiempo.

Por otro lado, la recopilación de información se realizó mediante cuestionarios estructurados, por lo que los resultados estuvieron sujetos a la percepción y sinceridad de las respuestas proporcionadas por los participantes. Además, el nivel de conocimiento y

experiencia previa en el uso de tecnologías financieras pudo influir en la interpretación de algunos ítems relacionados con la banca móvil. Sin embargo, estas limitaciones fueron mitigadas mediante la aplicación de instrumentos sustentados teóricamente, validados por expertos y con adecuados niveles de confiabilidad, permitiendo obtener información pertinente para cumplir con los objetivos planteados y generar evidencia sobre los factores asociados al uso de la banca móvil en el contexto estudiado.

CAPITULO II:

REDACCIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Romero et al. (2024) en su estudio “Factores asociados al uso de la banca digital en pequeños agronegocios de la región central de Colombia”, señala que la adopción de servicios bancarios digitales ha generado importantes beneficios para las organizaciones, destacándose la obtención de respuestas rápidas, la autogestión de servicios y la disminución de tiempo y costos. Se tuvo por finalidad determinar los factores que influyen en la banca digital entre los productores, por tanto, se utilizó ecuaciones estructurales, en consecuencia, los resultados revelan que factores inciden positivamente para emplear servicios financieros digitales. Esta percepción positiva sugiere fomentar la inclusión, apoyada por accesibilidad y formación.

Ayatulloh et al. (2024) en su artículo “Examining Initial Trust in Adoption of Digital Banking Platform: A Personal Innovativeness and Security Perspective”, explora la influencia de la confianza, la seguridad y la innovación personal en la aceptación de las plataformas de banca digital por parte de los usuarios. Utilizando un enfoque cuantitativo basado en encuestas en línea completadas por 598 usuarios de banca digital en Indonesia, los datos fueron analizados mediante el método de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS). La investigación examina 11 hipótesis, todas las cuales fueron respaldadas, demostrando la relevancia de estos factores en la mejora de los constructos clave del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), como la Percepción de Facilidad de Uso (EUDB), la Utilidad Percibida (UDB) y la Intención de Uso (INDB). Los resultados indicaron que la innovación personal tuvo un impacto significativo en la percepción de facilidad y beneficios de la banca digital, mientras que la confianza, aunque secundaria, sigue siendo esencial para formar las

percepciones de los usuarios sobre los beneficios de la banca digital. El análisis estadístico del modelo utilizó varias pruebas, como la validez externa (outer loading > 0.7) y la fiabilidad de datos (CR > 0.7). Además, se realizaron pruebas de validez discriminante y colinealidad (HTMT < 0.9 y VIF < 3) para asegurar la robustez del modelo. El estudio concluye que la industria bancaria debe enfocarse en mejorar sistemas alineados con las necesidades de los usuarios, fomentando la adopción de tecnología digital, y destaca la importancia de educar a los usuarios para aumentar la adopción continua de la banca digital.

Park et al. (2024) en su artículo "An Empirical Study on the Factors Affecting the Usage of Digital Banking in Generation Z", investiga los factores que influyen en la adopción de la banca digital entre la Generación Z en Indonesia, utilizando los modelos Meta-UTAUT y UTAUT2. A partir de una muestra de 391 encuestados, los resultados estadísticos, obtenidos mediante un modelo de ecuaciones estructurales (SEM-PLS), revelaron que la expectativa de desempeño (coeficiente de 0.315, valor t de 5.967) y la expectativa de esfuerzo (coeficiente de 0.196, valor t de 4.366) tienen un impacto significativo en la actitud hacia la banca digital, mientras que la confianza fue el factor más influyente (coeficiente de 0.401, valor t de 9.872). Asimismo, la influencia social y el hábito influyen positivamente en la intención de comportamiento (coeficientes de 0.118 y 0.217, respectivamente), y la intención de comportamiento mostró un coeficiente de 0.580 (valor t de 14.341), confirmando su fuerte relación con el uso real de la banca digital. El modelo estructural explicó el 56% de la varianza en la actitud, el 53% en la intención de comportamiento, y el 33% en el uso real de la banca digital. En resumen, la confianza, el hábito y la influencia social son factores clave en la adopción de la banca digital por parte de la Generación Z.

Abdullah (2022) en su artículo "Determinants of digital banking adoption in the Kingdom of Saudi Arabia: A technology acceptance model approach", investiga los factores

determinantes en la adopción de la banca digital en el Reino de Arabia Saudita, utilizando el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM). Basado en datos del Global Financial Inclusion Survey 2017, que abarcó 1009 encuestados, el estudio emplea regresiones logísticas para analizar el impacto de factores como la facilidad de uso percibida (PEOU), la utilidad percibida (PU) y la confianza en la tecnología bancaria. Los resultados revelan que tanto la facilidad de uso percibida (β = 2.647) como la utilidad percibida (β = 0.687) tienen un impacto positivo y significativo en la adopción de la banca digital, con un efecto marginal del 44.9% y 11.6%, respectivamente. Sin embargo, la confianza (β = -0.318) mostró un efecto negativo en la adopción de la banca digital, reduciendo la probabilidad de adopción en un 5.4%. Entre las variables demográficas, la edad (β = 0.361) y el estado laboral (β = 1.031) también influyeron significativamente en la adopción de la banca digital, mientras que género, educación e ingresos no tuvieron un impacto significativo. Estos hallazgos subrayan la importancia de simplificar los procesos bancarios digitales y reforzar la confianza en las transacciones digitales para aumentar la adopción en Arabia Saudita.

Nichols (2020) en su estudio “Factores perceptuales de los clientes de la banca y la utilización del servicio de Banca Móvil”, examina la influencia de factores perceptuales en la intención de uso. Estudio descriptivo y utiliza un cuestionario con 18 ítems que miden cinco dimensiones. La muestra objetivo incluye a 384 personas, y se utilizó una escala Likert para la medición. Como resultado general, se presenta una correlación de 0.833, lo que establece la relación.

2.1.2. A nivel nacional

Loayza et a. (2023) en su estudio “Principales factores en la intención de uso de aplicativo móvil Wayki App en los clientes de la Caja Municipal Cusco”, busca identificar los factores más influyentes. Basándose en el TAM, el estudio explora la relación. Estudio cuantitativo transversal. Se utilizo una encuesta, aplicada a una muestra de 383 clientes. De

las hipótesis formuladas, se aprobaron dos, y las relaciones. Esta investigación aporta al estudio de la adopción de tecnologías en Cusco y ofrece insights para mejorar aplicativos en el sector micro financiero.

Samame (2023) en su tesis “Factores que influyen en la utilización de servicios de banca móvil en clientes de una agencia bancaria de Mórrope, 2022”, se plantea determinar los factores que influyen en la utilización. Estudio relacional con muestra de 357 clientes, se aplicó el cuestionario. Los resultados indican una correspondencia entre los determinantes que afectan el uso y la intención de utilizarla ($p < 0,05$). Todas las asociaciones son favorables y significativas, siendo la innovación personal en tecnologías la que presenta la correlación más fuerte ($r = 0,856$). La conclusión es que cuantos más elementos del modelo TAM influyan en la banca móvil, mayor será la probabilidad de que las personas deseen utilizarla.

Tito (2023) en su investigación “Factores que influyen en el uso de la banca digital en personas de 45 a 64 años en el Macrodistrito Periférica - distrito 11 del Municipio de La Paz”, tiene la finalidad determinar diversos aspectos personales, tecnológicos y sociales que afectan el uso de la banca digital en personas de 45 a 64 años. Un estudio transaccional, correlacional mixto, con muestra de 375 personas, utilizó un cuestionario con fiabilidad de 0,785 en el alfa de Cronbach. La hipótesis plantea que desinformación, miedo y los desafíos de conectividad influyen significativamente en la preferencia por los métodos de pago tradicionales frente a la banca digital. Por consiguiente, es fundamental abordar estos factores para facilitar el acceso a los servicios de banca digital, mitigando así los posibles riesgos asociados a la gestión de grandes cantidades de dinero.

Guillén y Villano (2022) en su estudio “Los factores perceptuales y su relación con el uso de los servicios de la banca móvil por los clientes de un banco en el centro financiero de San Isidro, Lima – 2022”, tiene como objetivo identificar la correspondencia entre

factores y uso de banca móvil. Estudio cuantitativo, y descriptivo-correlacional, pues se busca medir numéricamente las variables para responder las preguntas e hipótesis formuladas. La técnica utilizada será una encuesta mediante cuestionario. Dada la correlación de 0.859 y una significación menor a 0.001, se acepta (Ha), por lo cual, esto indica que existe un vínculo entre los factores del modelo TAM y los factores externos con la banca móvil.

Bances (2021) en su estudio “Factores determinantes para el uso del servicio de banca móvil en clientes de generación “X” de la agencia BCP, Lambayeque 2019”, tiene como objetivo identificar los factores que afectan el uso, en el año 2019. Se utilizó un cuestionario adaptado, incorporando variables como la tecnología. Investigación cuantitativa y transversal, consideró una muestra de 342 clientes del BCP de generación "X", quienes completaron un cuestionario. Los hallazgos indican que los factores analizados tienen una influencia; como conclusión, de acuerdo con la literatura revisada, se espera que el uso de la banca móvil continúe en aumento, y que una mejor compatibilidad y facilidad de uso incrementarán el uso del servicio.

Graciano (2020) en su tesis “Factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en el banco de la nación, Huaraz 2019”, busca analizar la asociación entre factores perceptuales y el uso. Estudio, descriptivo, correlacional, utilizando encuestas y un cuestionario validado. Se aplicaron encuestas a 204 clientes. Los resultados evidencian relación directa, con una correlación de Spearman de 0.443 y un valor p=0.000.

Ortiz y Tabuchi (2021) en su estudio “Determinantes de la adopción de la banca móvil en el contexto peruano”, buscan establecer la relación entre las variables de seguridad percibida, facilidad de uso y utilidad percibida con la actitud del consumidor y la satisfacción de los usuarios de banca móvil en Perú. Con una muestra de 243 personas. En los hallazgos más destacados, se estableció que la facilidad de uso es la variable con mayor impacto.

Además, se observó que la actitud del usuario influye significativamente en su satisfacción con el servicio, proporcionando una perspectiva de las variables, ya que la literatura previa tiende a considerar la satisfacción como antecedente de la actitud.

2.1.3. A nivel local

Yancapallo (2024) en su investigación "Uso de la banca móvil y satisfacción del cliente del Banco de la Nación, Arequipa 2023", buscan analizar la relación entre variables. Estudio cuantitativo y correlacional, con muestra probabilística de 384 clientes, se utilizó encuestas y un cuestionario adaptado. El análisis se efectuó con el software JAMOVI, evaluando también la fiabilidad de variables y dimensiones. Los hallazgos muestran una alta correlación positiva de 0.839, lo que sugieren estrategias para mejorar la banca móvil.

Copacondori y Huamani (2024) desarrollaron la investigación "Análisis de los factores conductuales que influyen en el comportamiento de uso de canales digitales bancarios en la ciudad de Arequipa 2022", cuyo objetivo fue analizar la influencia de los factores conductuales en el comportamiento de uso de los canales digitales bancarios. En cuanto a la metodología, la investigación es cuantitativo, no experimental, descriptivo-correlacional. Respecto de la población, estuvo conformada por usuarios bancarizados y no bancarizados de la ciudad de Arequipa, considerando una muestra de 384 participantes. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario basado en el modelo de aceptación y uso de tecnología UTAUT2 propuesto por Venkatesh. Entre los resultados se evidenció que los factores conductuales influyeron positiva y significativamente en el comportamiento de uso de los canales digitales bancarios, destacando como factores relevantes la expectativa de rendimiento, el hábito y las condiciones facilitadoras. Finalmente, concluyeron que la aceptación de los servicios financieros digitales estuvo condicionada por elementos tecnológicos y conductuales que favorecieron su utilización.

Delgado (2024) desarrolló la investigación titulada “Factores que se relacionan con el uso del servicio de la APP BBVA en los millennials de Arequipa Metropolitana en el año 2023”, cuyo objetivo fue analizar los factores asociados con la utilización de una aplicación bancaria móvil. En cuanto a la metodología, la investigación es cuantitativo, correlacional y no experimental. Respecto de la población, estuvo conformada por usuarios millennials de Arequipa Metropolitana, estableciéndose una muestra de 380 participantes seleccionados mediante muestreo aleatorio estratificado por distrito. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta mediante un cuestionario basado en criterios del Modelo de Aceptación Tecnológica. Entre los resultados se identificó una relación significativa entre los factores evaluados y el uso del aplicativo móvil, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.846. Finalmente, concluyó que la percepción favorable sobre los beneficios, seguridad y facilidad de uso incrementó la disposición de los usuarios hacia la banca móvil.

Lazo (2023) realizó la investigación titulada “Relación entre el modelo de aceptación tecnológica y la m-banking de la generación millennial en la ciudad de Arequipa, 2021”, orientada a determinar la relación existente entre los factores del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) y el uso de la banca móvil. En cuanto a la metodología, estudio cuantitativo, aplicado, correlacional y no experimental transversal. Respecto de la población, estuvo constituida por usuarios millennials de servicios de banca móvil en la ciudad de Arequipa. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado basado en dimensiones del TAM. Entre los resultados se determinó que el modelo de aceptación tecnológica presentó una relación positiva con la m-banking, evidenciando que las percepciones relacionadas con los beneficios y facilidad de interacción influyeron en la voluntad de utilizar estos servicios financieros digitales. Finalmente, concluyó que los factores perceptuales constituyeron elementos relevantes en la adopción de banca móvil.

Sonco (2021) en su investigación "Influencia de los factores conductuales en la intención de uso de la banca digital de los clientes y usuarios del sistema bancario en la provincia de Arequipa – 2020", analiza la influencia de factores conductuales en la intención de uso, con el objetivo de evaluar específicamente: banca por internet y uso de aplicaciones móviles. Estas herramientas ofrecen a los clientes un acceso rápido para interactuar con el sistema bancario. Para el análisis, se recopiló una base teórica y se aplicó el modelo UTAUT, adaptado al contexto del sector bancario de Arequipa. La muestra incluyó a 400 personas. Estudio cuantitativo, explicativo. Los resultados indican que factores conductuales explican en un 49% el uso de la banca digital. Además, el 62.3% de la muestra una alta intención de uso, revelando un perfil de usuarios con predisposición favorable.

2.2. Fundamento teórico

2.2.1. Teoría unificada de aceptación y uso de tecnología (UTAUT)

La Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT, por sus siglas en inglés: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) es un modelo teórico propuesto por Venkatesh et al. (2003) con el propósito de explicar los factores que determinan la aceptación e intención de uso de una tecnología por parte de los usuarios. Esta teoría integra ocho modelos previos relacionados con la adopción tecnológica, entre ellos el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), la Teoría de la Acción Razonada (TRA), la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB) y la Teoría de Difusión de Innovaciones.

Este modelo, busca ofrecer una explicación integral de cómo y por qué se adoptan y utilizan nuevas tecnologías, integrando elementos de teorías previas como la TAM (Technology Acceptance Model o Modelo de Aceptación Tecnológica), la teoría del comportamiento planificado, entre otras. UTAUT destaca varios factores, proporcionando así una comprensión más amplia y precisa de los determinantes de la aceptación tecnológica (Venkatesh et al., 2012).

El Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), propuesto por Davis (1989), debido a que permite explicar cómo las percepciones de utilidad y facilidad de uso influyen en la aceptación de una determinada tecnología. Este modelo sostiene que la decisión de incorporar una herramienta tecnológica está condicionada por el valor que el usuario atribuye a sus beneficios y por el nivel de esfuerzo que implica su utilización, aspectos que resultan relevantes para comprender la adopción de servicios financieros digitales como la banca móvil. Asimismo, se abordará la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT), planteada por Venkatesh et al. (2003), la cual integra diversos enfoques sobre aceptación tecnológica y amplía la explicación mediante factores como la expectativa de desempeño, expectativa de esfuerzo, influencia social y condiciones facilitadoras. En este sentido, el uso de la UTAUT se sustenta en que permite analizar de manera integral los factores que intervienen en la decisión de los microempresarios para utilizar la banca móvil, considerando no solo sus percepciones individuales, sino también la influencia del entorno y las condiciones disponibles para acceder a dicha tecnología.

La teoría ha sido ampliamente utilizada sobre la adopción de tecnologías, dado que ofrece un marco robusto para explicar los diversos factores, así mismo, a través de su aplicación, se puede comprender cómo las características individuales, el entorno social y las condiciones de soporte influyen en su disposición para integrar nuevas tecnologías en su vida cotidiana o en sus actividades profesionales, por lo cual, este enfoque es especialmente útil para diseñar estrategias de intervención y marketing que promuevan la aceptación de tecnologías emergentes (Venkatesh et al., 2012).

Uno de los elementos clave del modelo es la expectativa de rendimiento en un contexto específico, ya sea en el trabajo o en la vida cotidiana, por tanto, este es uno de los factores más fuertes, otro factor importante es la expectativa de esfuerzo, que se relaciona con la facilidad de uso percibida de la tecnología, por tanto, si una tecnología es fácil de

utilizar y no requiere mucho esfuerzo, es más probable que decida adoptarla (Venkatesh et al., 2016).

El modelo también incluye la influencia social, que refleja cómo las personas que son importantes para el usuario, como amigos, familiares o compañeros de trabajo, influyen para utilizar una tecnología. Si el entorno social valora el uso de esa tecnología, es probable que la persona se sienta motivada a adoptarla. El modelo introduce las condiciones facilitadoras, para disponibilidad de recursos técnicos, infraestructura y apoyo necesarios para usar la tecnología sin dificultades. Este factor evalúa si el entorno está preparado para que una persona adopte y utilice una tecnología de manera efectiva (Momani, 2020).

Además de estos factores, el UTAUT incorpora moderadores que afectan la correspondencia de los elementos clave y la intención de uso. Por ejemplo, los usuarios más jóvenes podrían estar más inclinados a adoptar nuevas tecnologías si perciben que les facilitará su vida diaria, mientras que los usuarios con menos experiencia pueden requerir más esfuerzo para adaptarse a una tecnología, lo que influirá en su decisión de uso (Dwivedi et al., 2019).

Es una herramienta detallada y eficaz para analizar los factores en la aceptación de nuevas tecnologías. Su enfoque abarca una variedad de variables, por lo cual, permite una comprensión completa de los aspectos que determinan la adopción tecnológica (Oshlyansky et al., 2007).

La capacidad del modelo para predecir el comportamiento de adopción ha sido validada en múltiples estudios a lo largo del tiempo, lo que demuestra su fiabilidad y aplicabilidad en diferentes contextos, así mismo, el modelo sigue siendo relevante hoy en día para explorar cómo las personas interactúan con la tecnología, especialmente en sectores como la banca móvil, la cual continúa siendo una herramienta de creciente importancia en el ámbito económico y social (Oshlyansky et al., 2007).

2.2.2. Factores de decisión

Al identificar las barreras que enfrentan usuarios, como la falta de educación tecnológica o la desconfianza en las plataformas digitales, los bancos pueden crear soluciones más accesibles y adaptadas a las necesidades de estos clientes (Motwani, 2016), por tanto, esto implica no solo ofrecer herramientas fáciles de usar, sino también brindar apoyo educativo, de esta manera, se logra que usuarios, puedan acceder y aprovechar los beneficios de la tecnología financiera, igualmente, al fomentar la confianza y el conocimiento, se abre la puerta a una mayor equidad en el acceso a servicios bancarios, asegurando que nadie quede atrás en el avance hacia una economía más digital e inclusiva (Romero et al., 2024).

La interfaz y la navegación de las aplicaciones de banca móvil deben ser intuitivas y accesibles, especialmente considerando que muchos usuarios pueden enfrentar barreras debido a su experiencia limitada con la tecnología, por consiguiente, para quienes no están acostumbrados a interactuar con dispositivos digitales, una aplicación complicada o de difícil manejo puede resultar en frustración y desconfianza, lo que podría impedir su adopción (Qatawneh & Makhlouf, 2023).

Es esencial que las aplicaciones sean diseñadas de manera sencilla, con menús claros, instrucciones comprensibles y un flujo de navegación fluido, de modo que, sin importar el nivel de conocimiento tecnológico de un individuo, pueda usarla sin dificultad, igualmente, esta accesibilidad no solo facilita el uso, sino que también genera una sensación de confianza y control en los usuarios, alentándolos a utilizar la banca móvil de manera más frecuente y efectiva, asi mismo, la simplicidad en el diseño, por lo tanto, no es solo una cuestión estética, sino una necesidad para garantizar que la tecnología esté al alcance de todos (Motwani, 2016).

La percepción de la seguridad es crucial para su adopción, por tanto, los clientes, al estar cada vez más conectados digitalmente, suelen ser más cautelosos con respecto a datos personales y financieros, igualmente, la confianza es esencial, ya que, si los usuarios perciben que sus transacciones están expuestas a riesgos, como fraudes o vulneraciones de privacidad, su disposición a utilizarla disminuye considerablemente, por tanto, es fundamental que los servicios de banca digital implementen medidas de seguridad, como autenticación multifactorial, cifrado de datos y protocolos de protección de información sensible, además, la comunicación transparente sobre estas medidas de seguridad y la educación constante a los usuarios sobre cómo proteger su información, refuerzan la confianza y fomentan una mayor adopción de la tecnología (Condori et al., 2023).

Las actitudes culturales hacia la tecnología y la resistencia al cambio son significativas en la disposición de las personas para adoptar nuevas formas de gestionar sus finanzas, así mismo, en muchas sociedades, especialmente en aquellas con tradiciones más arraigadas, el cambio hacia lo digital puede ser percibido como una amenaza a las formas tradicionales de hacer las cosas, por tanto, esto puede generar una resistencia natural, pues los individuos se sienten más cómodos con métodos conocidos, como las visitas a las sucursales bancarias o el manejo de dinero en efectivo (Qatawneh & Makhlouf, 2023).

La familiaridad con las prácticas financieras tradicionales también puede estar influenciada por creencias culturales y valores profundamente enraizados, lo que hace que la transición hacia soluciones digitales sea más desafiante, por tanto, para lograr una adopción exitosa de la banca móvil, es crucial no solo ofrecer una tecnología accesible, sino también abordar las barreras culturales y emocionales que impiden que las personas den el paso hacia una nueva forma de gestionar sus finanzas, así mismo, esto implica promover una educación continua, resaltar los beneficios tangibles de la tecnología y generar confianza en su seguridad y eficacia (Rajaobelina et al., 2021).

Comprender estos factores de decisión es crucial para estrategias efectivas que fomenten la inclusión financiera de los clientes a través de la banca digital, asegurando que todos puedan beneficiarse de las ventajas que esta tecnología ofrece (Azabache, 2017), igualmente, los factores de decisión relacionados con la confianza, seguridad y percepción de riesgo son críticos para la banca digital por las personas, de esta manera, la confianza en la tecnología bancaria móvil se construye sobre la percepción de seguridad financiera en dispositivos móviles, por tanto, los usuarios o clientes tienden a ser más cautelosos con respecto a datos personales y financieros, por lo que es crucial que perciban que la banca móvil ofrece medidas robustas de seguridad y privacidad, por consiguiente, la claridad en las políticas de seguridad, así como la implementación de tecnologías avanzadas de encriptación y autenticación, son elementos clave para ganar y mantener esta confianza (Qatawneh & Makhlouf, 2023).

La percepción de riesgo también juega un papel significativo. Los usuarios pueden percibir la banca digital como riesgoso, evaluando posibles fraudes, phishing u otros ataques cibernéticos, por tanto, es esencial implementar medidas efectivas de educación y concienciación sobre seguridad cibernética, proporcionando a los usuarios estrategias para identificar y evitar posibles amenazas, además, las instituciones financieras deben demostrar un compromiso claro con la protección de los datos del usuario y ofrecer soporte técnico accesible y confiable para abordar cualquier problema de seguridad que pueda surgir (Jin & Fan, 2022).

Para fomentar la adopción en personas, es fundamental abordar y mitigar las preocupaciones relacionadas con la confianza, la seguridad y el riesgo, así mismo, esto implica no solo implementar tecnologías avanzadas de seguridad, sino también educar y empoderar a los usuarios sobre cómo protegerse mientras utilizan servicios financieros móviles, por tanto, al hacerlo se puede mejorar significativamente la percepción de seguridad

y reducir las barreras que podrían inhibir la adopción de esta tecnología beneficiosa (Andalib & Hazarina, 2024).

2.2.3. Uso de la banca móvil

Es el manejo de aplicaciones o plataformas digitales ofrecidas por las entidades financieras para realizar operaciones financieras mediante aparatos inteligentes o tabletas. Este servicio permite a los usuarios acceder a sus cuentas y efectuar transacciones sin necesidad de acudir físicamente a una agencia bancaria (Oruna et al., 2023), así mismo, la banca móvil se ha consolidado como clave dentro del sistema financiero, impulsada por el avance tecnológico y el acceso masivo a internet, por tanto, entre las principales funcionalidades que ofrece se encuentran: consulta de movimientos, transferencias, pago de servicios, recarga de celulares, apertura de cuentas digitales y solicitudes de préstamos, además, muchos bancos incorporan medidas de seguridad avanzada, como el uso de autenticación biométrica (huella dactilar o reconocimiento facial) y códigos de verificación en tiempo real (Treviño et al., 2021).

Desde una perspectiva económica y social, la banca digital contribuye a la inclusión financiera, ya que permite que personas de zonas rurales o alejadas accedan a servicios bancarios básicos, sino que, también favorece la eficiencia y comodidad de los usuarios al reducir tiempos y costos de desplazamiento, sin embargo, su adopción enfrenta desafíos relacionados con la seguridad digital, la confianza de los usuarios y el nivel de educación financiera (Condori et al., 2023).

La banca digital permite realizar operaciones bancarias de manera conveniente a través de sitios web o aplicaciones móviles, transformando las entidades financieras, igualmente, esta combinación de servicios financieros y sistemas digitales presenta un desafío significativo para los bancos tradicionales, los cuales deben adaptarse rápidamente a este nuevo entorno para no quedar rezagados, así mismo, la transición a la banca digital

exige que los bancos innoven en sus servicios, mejoren su infraestructura tecnológica y ofrezcan una experiencia de usuario eficiente y segura (Tito, 2023).

Además, es clave para conectar a las personas socialmente excluidas, ofreciendo un acceso fácil y rápido a servicios financieros que antes eran inaccesibles para muchos, por tanto, esta inclusión digital no solo promueve la democratización del acceso a servicios bancarios, sino que también brinda a las personas la posibilidad de gestionar sus finanzas de manera autónoma y segura, contribuyendo a su bienestar económico y social, de esta manera, en este contexto la banca digital es fundamental en la reducción de las desigualdades y en la integración de sectores marginados a la economía formal (Tito, 2023).

Es una aplicación para realizar transacciones financieras desde cualquier parte del mundo con un teléfono móvil, la banca móvil tiene la ventaja de que no incurre en el costo de implementación, maneja costos menores para las transacciones de bajo valor y proporciona un enlace con el nuevo nicho de mercado: las personas que no están bancarizadas (Azabache, 2017), así mismo, este servicio permite acceder a cuentas bancarias en cualquier momento y lugar, ejecutar transferencias de fondos, pagar facturas, verificar saldos, y recibir notificaciones sobre transacciones, entre otras funcionalidades (Oruna et al., 2023).

La popularidad de la banca digital ha crecido significativamente, busca evitar las filas en sucursales bancarias y efectuar operaciones rápidas y seguras desde la comodidad de sus dispositivos móviles, además, la banca móvil es especialmente beneficiosa en áreas donde la infraestructura bancaria tradicional es limitada, facilitando el acceso a servicios financieros básicos a comunidades remotas o rurales (Andalib & Hazarina, 2024).

La seguridad cibernética es una preocupación importante, ya que los usuarios deben proteger sus datos personales y financieros contra posibles fraudes o ataques informáticos, así mismo, la accesibilidad y la familiaridad con la tecnología pueden ser barreras para

algunos usuarios, especialmente para personas o clientes con menos experiencia en el uso de dispositivos móviles (Rajaobelina et al., 2021).

La banca móvil representa una herramienta poderosa para mejorar la inclusión financiera y facilitar la gestión financiera personal, así mismo, con el avance tecnológico y las mejoras de las medidas de seguridad, se espera que el uso de la banca móvil continúe creciendo, ofreciendo beneficios significativos tanto para usuarios individuales como para el sistema financiero en su conjunto (Jin & Fan, 2022), por tanto, su uso se ve influenciado por varios aspectos relacionados con los canales de acceso y las transacciones financieras, en primer lugar, los canales de acceso juegan un papel crucial, ya que las personas prefieren interfaces de usuario intuitivas y accesibles en sus dispositivos móviles, de esta manera, la simplicidad en el diseño de las aplicaciones y la disponibilidad de soporte técnico son fundamentales para facilitar su adopción, además, la accesibilidad física y económica de dispositivos y accesibilidad a internet también comprueban en gran medida la capacidad de las personas para aprovechar estos servicios (Qatawneh & Makhlouf, 2023).

En cuanto a las transacciones, la naturaleza y la variedad de funciones son factores determinantes, por tanto los clientes o usuarios valoran la capacidad de realizar transacciones cotidianas como pagos de servicios, transferencias de fondos y consultas de saldos de manera segura y conveniente desde sus hogares, así mismo, la confianza en la seguridad de estas transacciones es crucial; la implementación de medidas robustas de protección de datos y la educación sobre prácticas seguras en línea son imperativas para mitigar las preocupaciones de seguridad y aumentar la aceptación de estos servicios (Romero et al., 2024).

Además, otros factores como la familiarización con la tecnología y la confianza en las instituciones financieras también influyen, así mismo, los programas de educación continua y el soporte técnico adecuado pueden ayudar a superar estas barreras, fomentando una mayor participación de las personas en la adopción y uso efectivo de la banca digital, en

conjunto, abordar estos aspectos contribuirá a mejorar la accesibilidad y la utilidad percibida de la banca móvil, promoviendo así la inclusión financiera y digital (Motwani, 2016).

CAPITULO III:

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Es de tipo básico porque el esfuerzo sólo podrá crear información teórica sobre cómo actúan las variables en estudio (Ceroni, 2010).

Presenta enfoque cuantitativo porque se emplearon números para hacer el análisis estadístico y dar más peso a las conclusiones (Sánchez, 2019).

Los estudios descriptivos-correlacionales no se limitan a describir rasgos o fenómenos ni a delinear vínculos entre ideas; estos estudios son más detallados y organizados que otros tipos de estudios (Ato et al., 2013). Los autores sugieren que la investigación opera a un nivel descriptivo-correlacional, pues busca dilucidar y examinar la relación entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil entre los microempresarios de la Asociación Ferial Siglo XX de Arequipa.

Esta investigación utilizó un diseño no experimental, dado que se examinan los fenómenos en su ocurrencia natural, sin intervención en su desarrollo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El diseño es transversal porque los datos para este estudio se recopilaron en un momento determinado y el objetivo principal es explicar las variables y observar cómo se relacionan entre sí y con qué frecuencia ocurren en ese momento (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.2. Población y muestra

Por población se consideran los 600 microempresarios de la Asociación Ferial Siglo XX, información suministrada por la misma organización. La muestra, se calculó con:

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

$$n = \frac{1.96^2 * 600 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (600 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 235$$

La muestra está conformada por 235 microempresarios de la Asociación Ferial Siglo XX.

El muestro fue probabilístico en el sentido de que su selección se encuentra influenciado por la probabilidad para la selección de las personas a ser evaluadas en el estudio (Pimienta et al., 2018).

3.3. Técnicas e instrumentos

3.3.1. Técnicas

Se usó la encuesta, la cual permitió obtener datos de factores de decisión y uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX.

3.3.2. Instrumentos

Para la adquisición de los datos, se realizó la aplicación de dos cuestionarios una para cada variable, adaptados y diseñados por la investigadora, en ambos casos el cuestionario fue desarrollado con una escala tipo Likert. (ver anexos 3 y 4)

Validez.

De acuerdo con Arias (2019), es el grado de un instrumento para evaluar con precisión una variable determinada, y es corroborado por expertos en la materia, proporcionando información que deben considerar y corregir para garantizar la autenticidad del instrumento. Así mismo, Barbosa et al. (2020) indican que la validación por expertos consiste en las opiniones de profesionales en un área determinada para validar los instrumentos, realizando correcciones a un instrumentó de manera que tenga lógica y sentido y que guarden relación con los objetivos y variables.

Los instrumentos fueron validados y evaluados por juicio de expertos para esta investigación. (ver anexo 5)

Confiabilidad.

Es el grado de un instrumento para producir resultados con coherencia y consistencia en la muestra (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El alfa de Cronbach evalúa consistencia interna. Esta métrica va de 0 a 1; los valores cercanos a 1 indican que los ítems del conjunto evaluado están más estrechamente relacionados entre sí (Martin & Molina, 2017). De igual manera para ambos instrumentos fue realizada la evaluación mediante el alfa de Cronbach con datos recolectados en una prueba piloto. Se presentan los resultados de la confiabilidad tomados de ambos cuestionarios:

Tabla 2.

Confiabilidad de los cuestionarios

Cuestionario	Ítems	α de Cronbach
Factores de decisión	**20**	**0,945**
Expectativa de rendimiento	4	0,910
Expectativa de esfuerzo	4	0,918
Influencia social	3	0,745
Riesgo	3	0,732
Confianza	3	0,731
Intención de uso	3	0,871
Uso de la banca móvil	**19**	**0,981**
Utilidad percibida	4	0,961
Facilidad de uso percibida	3	0,963
Confianza percibida	3	0,962
Seguridad percibida	3	0,936
Privacidad percibida	3	0,957
Competencia tecnológica	3	0,941

Nota: Elaboración propia

En todos los factores tienen un valor mayor a 0,700, lo que revela una fiabilidad aceptable o alta para cada uno de los factores evaluados.

3.3.3. Procedimiento

La fase de análisis de datos se realizó con SPSS 26, permitiendo un procesamiento exhaustivo de datos recogidos. En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo para obtener frecuencias y porcentajes de manera descriptiva de cada variable.

Para el análisis descriptivo de las variables factores de decisión y uso de la banca móvil, se emplearon baremos de interpretación, los cuales permitieron transformar las puntuaciones obtenidas mediante la escala Likert en categorías de análisis. En este sentido, los puntajes alcanzados por cada participante fueron agrupados en niveles de medición (bajo, regular y alto), considerando los rangos establecidos según la cantidad de ítems y valores asignados en el instrumento. Asimismo, la aplicación de estos baremos facilitó la interpretación de los resultados descriptivos, permitiendo identificar la tendencia predominante de las variables y sus dimensiones dentro de los microempresarios de la Asociación Ferial Siglo XX. Por tanto, este procedimiento contribuyó a presentar los resultados de manera organizada y comprensible, complementando el análisis estadístico mediante frecuencias y porcentajes.

La incorporación de las tablas cruzadas dentro de la investigación aportó un análisis complementario, debido a que permitió identificar cómo se distribuyeron las variables de estudio según determinadas características de los microempresarios de la Asociación Ferial Siglo XX. En este sentido, su aplicación facilitó la identificación de diferencias en los niveles de los factores de decisión y el uso de la banca móvil de acuerdo con características específicas de los participantes, proporcionando una comprensión más detallada de los resultados obtenidos. Asimismo, este análisis permitió reconocer patrones particulares entre las categorías evaluadas, lo que enriqueció la interpretación de los hallazgos más allá de la

descripción individual de cada variable. Por tanto, las tablas cruzadas fortalecieron el análisis de la investigación al proporcionar una visión conjunta de los datos y complementar los resultados descriptivos e inferenciales desarrollados en el estudio.

Esto proporciona una visión exploratoria de características más relevantes de los datos y permitió observar la distribución relativa de las respuestas según los niveles evaluados.

Posteriormente, se aplicó estadística inferencial para validar objetivos y contrastar hipótesis esbozadas, por lo cual, se verificó la normalidad mediante el test de Kolmogorov - Smirnov, en función de los resultados, se decidió el tipo de pruebas estadísticas más adecuadas para el análisis inferencial.

En una fase posterior, se empleó la correlación de Spearman para establecer grado y la orientación de la correspondencia en los microempresarios del contexto en estudio, en consecuencia, estas pruebas permitieron identificar patrones significativos y relaciones relevantes dentro del estudio, por tanto, esta estructura de análisis garantiza una comprensión detallada y estadísticamente sólida de los datos.

El instrumento destinado a medir los factores de decisión se fundamenta en la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología (UTAUT) propuesta por Venkatesh et al. (2003), debido a que este modelo permite explicar los elementos que influyen en la aceptación y adopción de una tecnología mediante constructos como la expectativa de rendimiento, expectativa de esfuerzo, influencia social e intención de uso. Asimismo, se consideran los aportes de Sarfaraz (2017), quien adaptó estos componentes al contexto de los servicios financieros digitales, incorporando aspectos relacionados con la confianza y percepción de riesgo como elementos determinantes en la decisión del usuario. En concordancia con ello, el cuestionario de factores de decisión esta conformado por dimensiones orientadas a evaluar la percepción de beneficio, facilidad, influencia del

entorno, seguridad percibida e intención conductual de los microempresarios respecto al uso de la banca móvil. Por tanto, los ítems planteados permiten medir aquellos factores cognitivos, sociales y tecnológicos que intervienen en la decisión de adoptar esta herramienta financiera digital. La Tabla 3 presenta el diseño de los ítems del instrumento, donde se evidencia la correspondencia entre las dimensiones evaluadas y los fundamentos teóricos de Sarfaraz (2017) y Venkatesh et al. (2003, 2012).

El instrumento para evaluar el uso de la banca móvil se sustenta principalmente en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) desarrollado por Davis (1989), el cual establece que la adopción de una tecnología depende de la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida por los usuarios. Asimismo, se incorporan los aportes de Al Ghaith (2015), Farah et al. (2018), Nayak et al. (2014) y Akther et al. (2020), quienes han analizado factores asociados al uso de servicios financieros digitales, tales como confianza, seguridad, privacidad y competencia tecnológica. Desde esta perspectiva, el instrumento permite valorar no solo la percepción funcional de la banca móvil, sino también las condiciones de confianza y capacidad tecnológica que favorecen su utilización continua. En este sentido, las dimensiones consideradas permiten comprender cómo los microempresarios perciben la utilidad, facilidad, seguridad y dominio tecnológico asociado al uso de plataformas bancarias móviles. La Tabla 4 muestra la estructura del cuestionario, donde cada dimensión e ítem se encuentra relacionado con los fundamentos propuestos por los autores señalados, garantizando coherencia entre la base teórica y la medición de la variable.

Tabla 3.

Diseño de ítems para el cuestionario de factores de decisión

Ítem	Afirmaciones	Autores
	Expectativas de rendimiento	
1	Usar la banca móvil mejora su rendimiento en la realización de gestiones bancarias	Sarfaraz (2017); Venkatesh et al. (2003, 2012)
2	Usar la banca móvil me ahorra tiempo	
3	Usaría la banca móvil en cualquier lugar	
4	Considero útil la banca móvil	
	Expectativas de esfuerzo	
5	Aprender a usar la banca móvil es fácil para mí	Sarfaraz (2017); Venkatesh et al. (2003, 2012)
6	Me resulta sencillo volverme hábil en el uso de la banca móvil	
7	La interacción en la banca móvil es fácil para mí	
8	Encuentro que la banca móvil es fácil de usar	
	Influencia social	
9	Las personas importantes para mí piensan que debería usar la banca móvil	Sarfaraz (2017); Venkatesh et al. (2003, 2012)
10	Las personas que influyen en mi comportamiento piensan que debería usar la banca móvil	
11	La mayoría de las personas en mi entorno usan la banca móvil	
	Percepción de riesgos	
12	Confío en que mi información se mantenga confidencial al usar la banca móvil	Sarfaraz (2017)
13	Confío en que mis transacciones en la banca móvil estén seguras	
14	Confío que mi privacidad no se vería comprometida	
	Confianza percibida	
15	Usaría la banca móvil si tuviera una guía de asistencia incorporada que me ayude	Sarfaraz (2017)
16	Confío en la fiabilidad y disponibilidad de la banca móvil	
17	Usaría la banca móvil si hubiera visto a alguien más usándola antes	
	Intensión de comportamiento	
18	Prefiero utilizar la banca móvil	Sarfaraz (2017); Venkatesh et al. (2003, 2012)
19	Tengo la intención de seguir utilizando la banca móvil en el futuro	
20	Usaría la banca móvil para mis transacciones regularmente	

Nota: Elaboración propia con base en Sarfaraz (2017); Venkatesh et al. (2003, 2012

Tabla 4.

Diseño de ítems para el cuestionario de uso de la banca móvil

Ítem	Afirmaciones	Autores
	Utilidad percibida	
1	Usar la banca móvil me ahorra tiempo en comparación con visitar una sucursal física del banco	Al Ghaith (2015)
2	Cuando realizo mis gestiones fuera del banco, suelo recibir un servicio de mejor calidad	
3	Puedo utilizar la banca móvil para realizar transacciones en cualquier circunstancia	
4	La banca móvil me permite hacer transacciones cómodamente desde mi hogar	
	Facilidad de uso percibido	
5	Aprender a usar la banca móvil es sencillo para mí	Davis (1989)
6	Me resulta fácil usar la banca móvil para lograr mis objetivos bancarios	
7	Mi experiencia con la banca móvil es clara y fácil de comprender	
	Confianza percibida	
8	Considero que la banca móvil es segura	Farah et al. (2018)
9	Confío en que la banca móvil cumple con lo que promete	
10	Confío que la banca móvil protege adecuadamente mi perfil y mis datos personales	
	Seguridad percibida	
11	No me preocupa la seguridad al usar la banca móvil	Nayak et al. (2014)
12	Confío que mi banco me protege contra cargos no autorizados	
13	Confío que mis transacciones están seguras al usar la banca móvil	
	Privacidad percibida	
14	Confío en que el sector financiero móvil mantendrá la confidencialidad de mis datos personales	Akther et al. (2020)
15	Estoy seguro de que mis datos bancarios personales no serán divulgados a través de la banca móvil	
16	Disfruto trabajar con tecnología como la banca móvil	
	Competencia tecnológica	
17	Mi capacidad para aprender nuevas tecnologías es excelente	Akther et al. (2020)
18	Me apasionan las nuevas tecnologías	
19	Encuentro esta tecnología fácil de usar	

Nota: Elaboración propia con base en Al Ghaith (2015), Davis (1989), Farah et al. (2018), Nayak et al. (2014), y Akther et al. (2020)

3.4. Consideraciones éticas

La ética está basada en la aplicación de ideales y prácticas garantes para guiar e implementar los resultados, certificando la integridad con la formulación y ejecución metodológica adecuada, la comunicación de los resultados y la colaboración, según CONCYTEC (2019). Algunas reglas importantes son la honestidad, la integridad, la objetividad, la franqueza, la imparcialidad, la responsabilidad y la apertura en todas las fases de la investigación, así como no tener conflictos de intereses.

En esta situación, el graduado en Administración y Negocios Internacionales debe cultivar dichos valores a nivel personal y profesional, respetando derechos de autor y avalando de los resultados.

Asimismo, esta investigación se realiza con el objetivo de resguardar a los clientes evaluados y asegurar la veracidad de los datos recopilados. La información recopilada se mantendrá segura y privada.

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Características generales

Tabla 5.

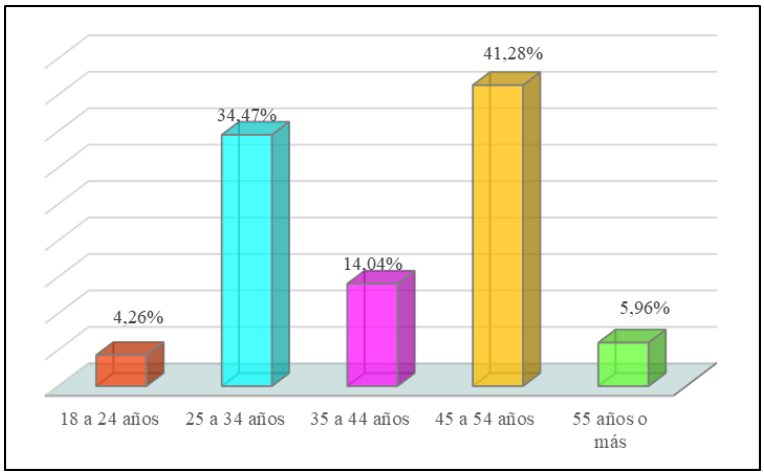
Grupo etario de los microempresarios

Edad	Cantidad	%
18 a 24 años	10	4.26%
25 a 34 años	81	34.47%
35 a 44 años	33	14.04%
45 a 54 años	97	41.28%
55 años o más	14	5.96%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 1.

Grupo etario de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 5 muestra que el grupo etario predominante de los microempresarios se encuentra entre los 45 a 54 años, con 97 participantes (41,28%), seguido del rango de 25 a 34 años con 81 participantes (34,47%). En menor proporción se ubicaron los grupos de 35 a 44 años (14,04%), 55 años a más (5,96%) y 18 a 24 años (4,26%). Estos resultados permiten interpretar que la muestra está conformada principalmente por microempresarios adultos, quienes probablemente cuentan con mayor experiencia en la conducción de sus negocios y

en la toma de decisiones relacionadas con su actividad económica. Desde la perspectiva de la investigación, esta característica resulta relevante debido a que la trayectoria adquirida puede influir en la manera en que evalúan alternativas, gestionan recursos y responden ante las exigencias del entorno empresarial.

Tabla 6.

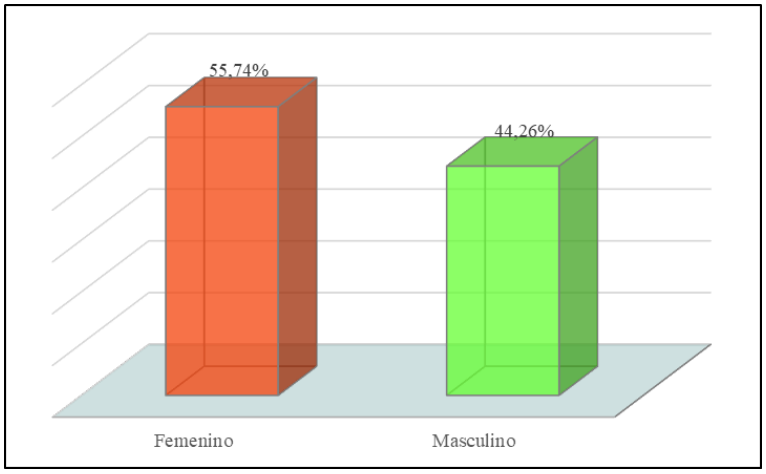
Género de los microempresarios

Genero	Cantidad	%
Femenino	131	55.74%
Masculino	104	44.26%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 2.

Género de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 6 evidencia que la mayor participación de los microempresarios corresponde al género femenino, con 131 participantes (55,74%), mientras que el género masculino estuvo representado por 104 participantes (44,26%). Esta distribución permite interpretar que existe una participación ligeramente superior de mujeres dentro de la actividad microempresarial analizada, lo cual refleja su presencia activa en la gestión y conducción de unidades económicas. Desde la perspectiva de la investigación, esta composición resulta relevante porque las características de los participantes pueden influir

en la percepción y aplicación de los factores asociados a la toma de decisiones, considerando que hombres y mujeres pueden desarrollar diferentes experiencias y estrategias en la administración de sus negocios.

Tabla 7.

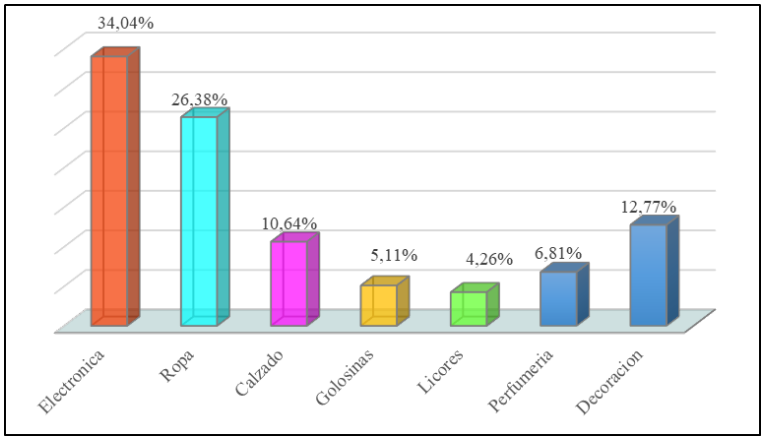
Rubro de los microempresarios

Rubro	Cantidad	%
Electrónica	80	34.04%
Ropa	62	26.38%
Calzado	25	10.64%
Golosinas	12	5.11%
Licores	10	4.26%
Perfumería	16	6.81%
Decoración	30	12.77%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 3.

Rubro de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 7 muestra que el rubro con mayor presencia entre los microempresarios corresponde a electrónica, con 80 participantes (34,04%), seguido de ropa con 62 participantes (26,38%) y decoración con 30 participantes (12,77%). En menor proporción se encuentran calzado (10,64%), perfumería (6,81%), golosinas (5,11%) y licores (4,26%). Estos resultados permiten interpretar que la actividad comercial de los microempresarios se concentra principalmente en rubros vinculados a productos de consumo y tecnología, donde

existe una mayor participación dentro del mercado estudiado. Desde la perspectiva de la investigación, esta diversidad de actividades permite comprender que los factores de decisión pueden estar influenciados por las características propias de cada rubro, debido a que las necesidades de gestión, competencia y comportamiento del consumidor pueden variar según el tipo de negocio desarrollado.

Tabla 8.

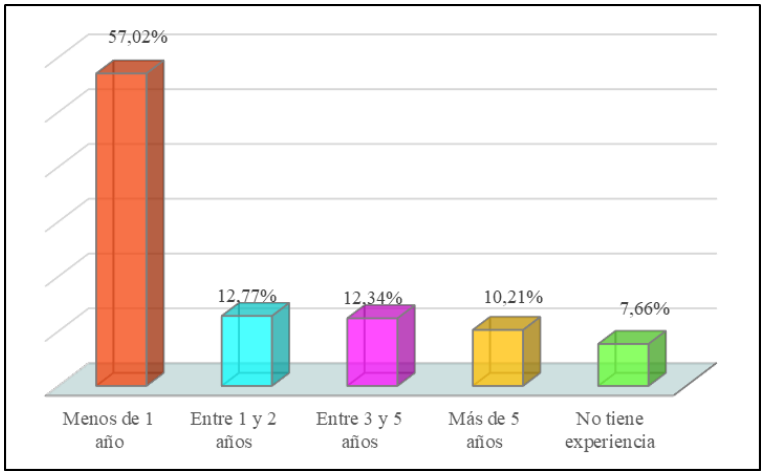
Experiencia utilizando la banca móvil de los microempresarios encuestados

Experiencia	Cantidad	%
Menos de 1 año	134	57.02%
Entre 1 y 2 años	30	12.77%
Entre 3 y 5 años	29	12.34%
Más de 5 años	24	10.21%
No tiene experiencia	18	7.66%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 4.

Experiencia utilizando la banca móvil de los microempresarios encuestados



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 8 evidencia que la mayor parte de los microempresarios encuestados cuenta con menos de un año de experiencia utilizando la banca móvil, representando a 134 participantes (57,02%), mientras que los grupos con experiencia entre 1 y 2 años (12,77%), entre 3 y 5 años (12,34%) y más de 5 años (10,21%) presentan una menor participación. Asimismo, el 7,66% indicó no tener experiencia en el uso de esta herramienta. Estos

resultados permiten interpretar que la adopción de la banca móvil entre los microempresarios es relativamente reciente, lo que podría estar relacionado con la expansión de los servicios financieros digitales y la necesidad de contar con alternativas más ágiles para gestionar operaciones económicas. Desde la perspectiva de la investigación, esta característica resulta relevante porque el tiempo de uso puede influir en la familiaridad, confianza y percepción que tienen los usuarios respecto a la utilidad de la banca móvil en sus actividades empresariales.

Tabla 9.

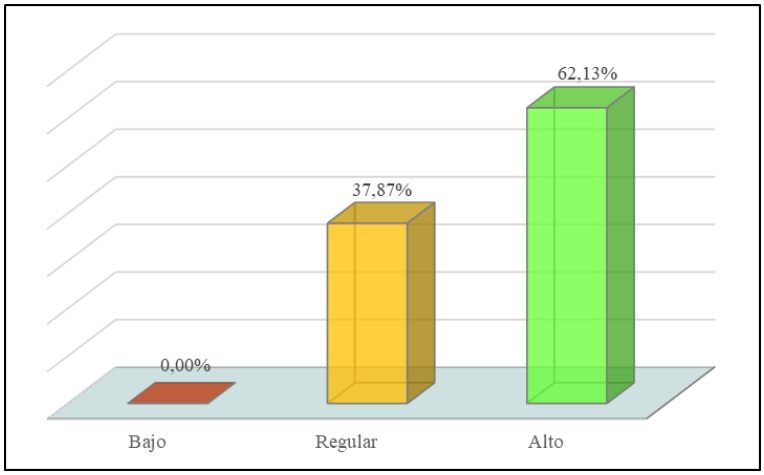
Uso de la banca móvil para las transacciones con los proveedores

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	89	37.87%
Alto	146	62.13%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 5.

Uso de la banca móvil para las transacciones con los proveedores



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 9 muestra que el uso de la banca móvil para realizar transacciones con proveedores presenta una predominancia del nivel alto, con 146 microempresarios (62,13%), seguido del nivel regular con 89 participantes (37,87%), sin registrarse casos en el nivel bajo. Estos resultados permiten interpretar que la mayoría de los microempresarios utiliza la banca

móvil como una herramienta incorporada en sus operaciones comerciales, especialmente para gestionar pagos o intercambios económicos con sus proveedores. Desde la perspectiva de la investigación, este comportamiento evidencia que los servicios financieros digitales vienen adquiriendo importancia dentro de la gestión cotidiana de los negocios; sin embargo, la presencia de un grupo considerable en nivel regular refleja que aún existen diferencias en el grado de integración de esta tecnología, posiblemente relacionadas con la frecuencia de uso, confianza o familiaridad con sus funcionalidades.

Tabla 10.

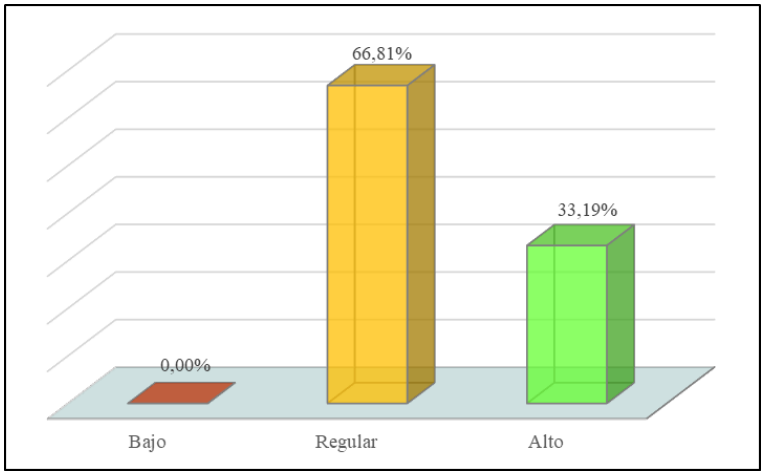
Uso de la banca móvil para las transacciones con los clientes

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	157	66.81%
Alto	78	33.19%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 6.

Uso de la banca móvil para las transacciones con los clientes



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 10 evidencia que el uso de la banca móvil para realizar transacciones con los clientes se concentra principalmente en un nivel regular, con 157 microempresarios (66,81%), mientras que 78 participantes (33,19%) presentan un nivel alto y no se registraron casos en el nivel bajo. Estos resultados permiten interpretar que, aunque la banca móvil

forma parte de las operaciones comerciales de los microempresarios, su utilización en la relación con los clientes todavía se encuentra en un proceso de consolidación. Desde la perspectiva de la investigación, este comportamiento sugiere que la herramienta es reconocida como un medio útil para facilitar los intercambios económicos; sin embargo, su aprovechamiento aún podría fortalecerse mediante una mayor incorporación de sus funcionalidades en los procesos de venta y atención al cliente, considerando que una mayor adopción puede contribuir a mejorar la rapidez y facilidad de las transacciones comerciales.

Tabla 11.

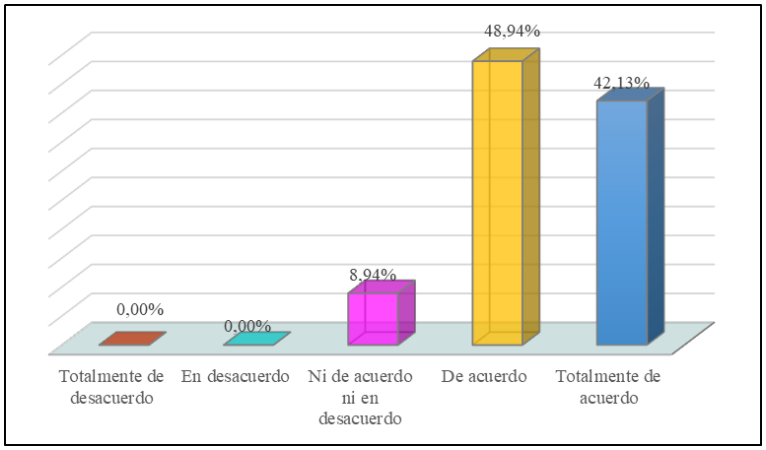
Necesidad de la instalación del servicio de un cajero automático en la asociación ferial siglo XX – 2024

Agente	Cantidad	%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	8.94%
De acuerdo	115	48.94%
Totalmente de acuerdo	99	42.13%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 7.

Necesidad de la instalación del servicio de un cajero automático en la asociación ferial siglo XX – 2024



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 11 evidencia que la mayoría de los microempresarios considera necesaria la instalación de un cajero automático en la Asociación Ferial Siglo XX, debido a que el

48,94% manifestó estar de acuerdo y el 42,13% totalmente de acuerdo; mientras que un 8,94% mantuvo una posición neutral y no se registraron respuestas de desacuerdo. Estos resultados permiten interpretar que existe una percepción favorable respecto a la incorporación de este servicio financiero, al considerarlo una alternativa que podría facilitar las operaciones económicas dentro del espacio comercial. Desde la perspectiva de la investigación, esta necesidad percibida refleja que los microempresarios valoran la disponibilidad de mecanismos que reduzcan las barreras de acceso a los servicios financieros y permitan mayor comodidad en sus transacciones, evidenciando una demanda orientada hacia la mejora de las condiciones para el desarrollo de sus actividades comerciales.

Tabla 12.

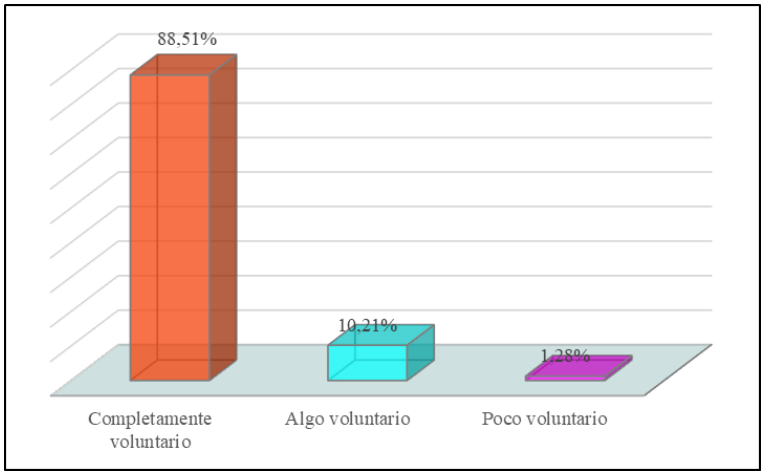
Voluntariedad de uso de la banca móvil de los microempresarios

Uso	Cantidad	%
Completamente voluntario	208	88.51%
Algo voluntario	24	10.21%
Poco voluntario	3	1.28%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 8.

Voluntariedad de uso de la banca móvil de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 12 muestra que la mayoría de los microempresarios utiliza la banca móvil de manera completamente voluntaria, representada por 208 participantes (88,51%), mientras

que el 10,21% considera que su uso es algo voluntario y solo el 1,28% lo percibe como poco voluntario. Estos resultados permiten interpretar que la adopción de la banca móvil responde principalmente a una decisión propia de los usuarios y no a una imposición externa, evidenciando una aceptación favorable hacia esta herramienta financiera. Desde la perspectiva de la investigación, esta condición resulta relevante porque la voluntariedad constituye un elemento que puede influir en la disposición de los microempresarios para incorporar tecnologías digitales en sus actividades comerciales, mostrando que su uso estaría asociado con la percepción de utilidad y conveniencia que encuentran en este servicio.

Tabla 13.

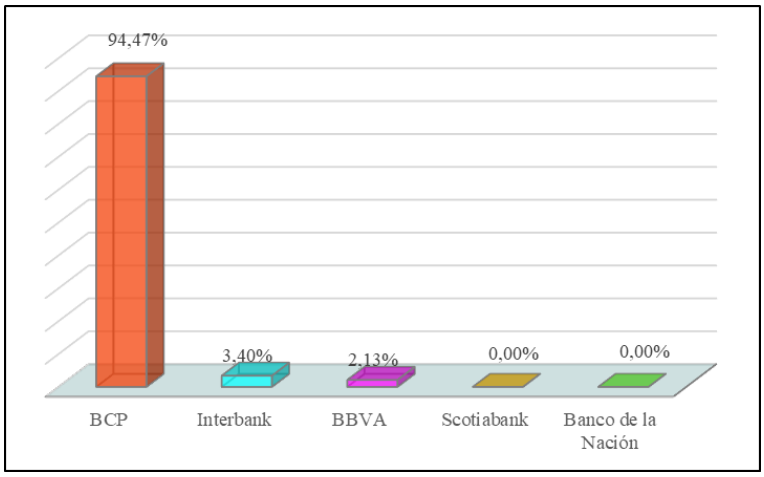
Servicio de banca móvil utilizado con mayor frecuencia de los microempresarios

Servicio	Cantidad	%
BCP	222	94.47%
Interbank	8	3.40%
BBVA	5	2.13%
Scotiabank	0	0.00%
Banco de la Nación	0	0.00%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 9.

Servicio de banca móvil utilizado con mayor frecuencia de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 13 evidencia que el servicio de banca móvil utilizado con mayor frecuencia por los microempresarios corresponde al BCP, con 222 participantes (94,47%), mientras que

Interbank representa el 3,40% y BBVA el 2,13%; asimismo, no se registró uso frecuente de Scotiabank ni del Banco de la Nación. Estos resultados permiten interpretar que existe una marcada preferencia por una determinada entidad financiera dentro del grupo estudiado, posiblemente relacionada con factores como la familiaridad, accesibilidad o disponibilidad de servicios ofrecidos. Desde la perspectiva de la investigación, esta concentración del uso en una sola plataforma resulta relevante porque permite comprender el contexto tecnológico y financiero en el que los microempresarios desarrollan sus operaciones, considerando que la experiencia previa con una entidad puede influir en la aceptación, confianza y continuidad del uso de la banca móvil.

4.1.2. Factores de decisión

Tabla 14.

Factores de decisión de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	0	0.00%
Alto	235	100.00%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 14 evidencia que los factores de decisión de los microempresarios alcanzaron un nivel alto en la totalidad de los participantes evaluados (235; 100,00%), sin registrarse casos en los niveles regular o bajo. Este resultado refleja que los microempresarios consideran que poseen elementos suficientes para orientar sus decisiones empresariales, lo cual podría estar asociado con la experiencia adquirida en el manejo cotidiano de sus actividades comerciales y con la necesidad de responder oportunamente a las condiciones cambiantes del mercado. Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo permite interpretar que la capacidad de decisión representa una fortaleza dentro del grupo analizado, debido a que los participantes reconocen contar con criterios que les permiten evaluar situaciones, elegir alternativas y dirigir sus acciones hacia la continuidad

de sus negocios. Asimismo, la ausencia de niveles desfavorables sugiere que, en la percepción de los microempresarios, no existen limitaciones significativas relacionadas con la toma de decisiones; sin embargo, esta apreciación corresponde a una valoración subjetiva de los propios participantes y debe complementarse con el análisis de su comportamiento empresarial y su relación con las demás variables del estudio.

Tabla 15.

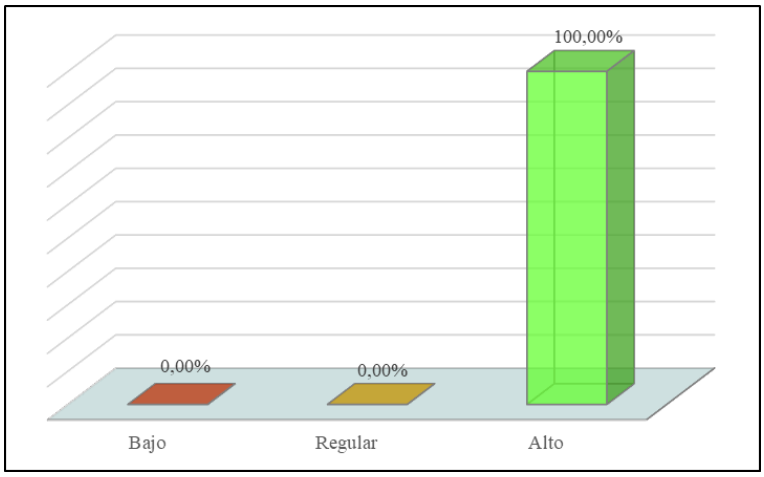
Expectativas de rendimiento de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	0	0.00%
Alto	235	100.00%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 10.

Expectativas de rendimiento de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 15 evidencia que las expectativas de rendimiento de los microempresarios se ubicaron en un nivel alto en la totalidad de los participantes (235; 100,00%), sin registrarse valoraciones en los niveles regular o bajo. Este resultado permite interpretar que los microempresarios perciben que el uso de herramientas como la banca móvil puede generar beneficios para el desarrollo de sus actividades, al facilitar procesos relacionados con la gestión de sus operaciones y la realización de transacciones comerciales. Desde la

perspectiva de la investigación, este hallazgo refleja una valoración positiva sobre la utilidad esperada de la tecnología financiera; sin embargo, esta percepción favorable no implica necesariamente un uso eficiente o permanente, sino que representa la expectativa que tienen los participantes respecto a los beneficios que pueden obtener. En este sentido, comprender estas expectativas resulta relevante para analizar cómo influyen en la decisión de incorporar la banca móvil dentro de sus prácticas empresariales.

Tabla 16.

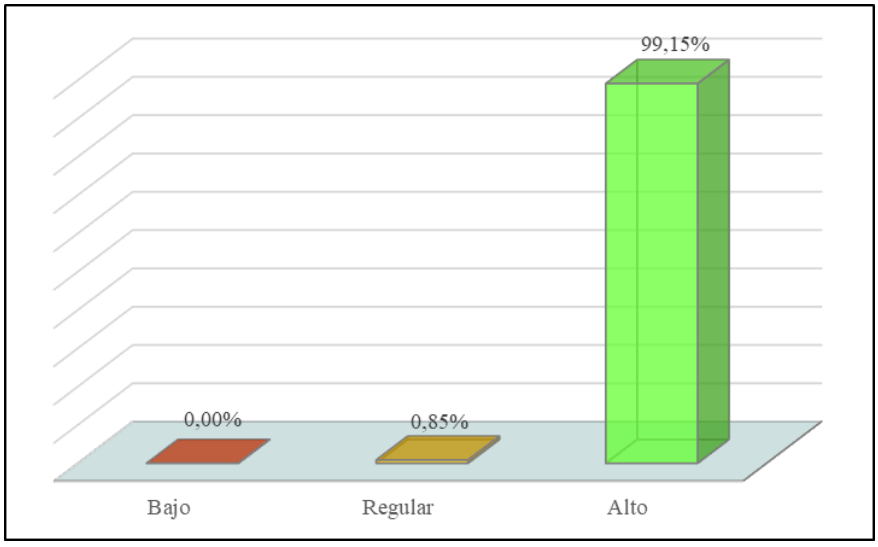
Expectativas de esfuerzo de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	2	0.85%
Alto	233	99.15%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 11.

Expectativas de esfuerzo de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 16 muestra que las expectativas de esfuerzo de los microempresarios presentan una predominancia del nivel alto, con 233 participantes (99,15%), mientras que solo 2 participantes (0,85%) se ubicaron en un nivel regular y no se registraron casos en el nivel bajo. Estos resultados permiten interpretar que los microempresarios consideran que el

uso de la banca móvil no representa una dificultad significativa, percibiendo que su manejo resulta accesible y comprensible para sus actividades habituales. Desde la perspectiva de la investigación, esta valoración favorable evidencia que la facilidad de uso constituye un elemento que puede favorecer la aceptación de esta herramienta financiera; sin embargo, la existencia de un pequeño grupo con una percepción regular indica que aún pueden presentarse ciertas limitaciones relacionadas con la familiarización o adaptación al servicio. Por tanto, las expectativas de esfuerzo representan un factor relevante para comprender la disposición de los microempresarios hacia la incorporación de tecnologías digitales en sus operaciones comerciales.

Tabla 17.

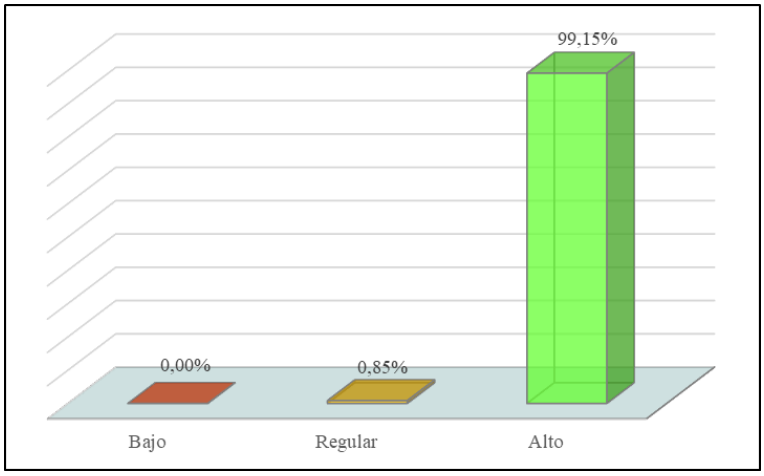
Influencia social de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	2	0.85%
Alto	233	99.15%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 12.

Influencia social de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 17 evidencia que la influencia social de los microempresarios se encuentra en un nivel alto para 233 participantes (99,15%), mientras que únicamente 2 participantes

(0,85%) presentan un nivel regular y no se registraron casos en el nivel bajo. Este resultado permite interpretar que los microempresarios perciben un entorno favorable respecto a la aceptación y recomendación del uso de la banca móvil, donde las opiniones, experiencias o prácticas de personas cercanas pueden influir positivamente en su adopción. Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo sugiere que la interacción con otros usuarios, proveedores o actores vinculados a la actividad comercial podría reforzar la confianza hacia esta tecnología; sin embargo, al encontrarse una valoración ampliamente concentrada en el nivel alto, se evidencia una percepción generalizada que debe analizarse considerando las características particulares del contexto ferial y las relaciones comerciales desarrolladas por los participantes.

Tabla 18.

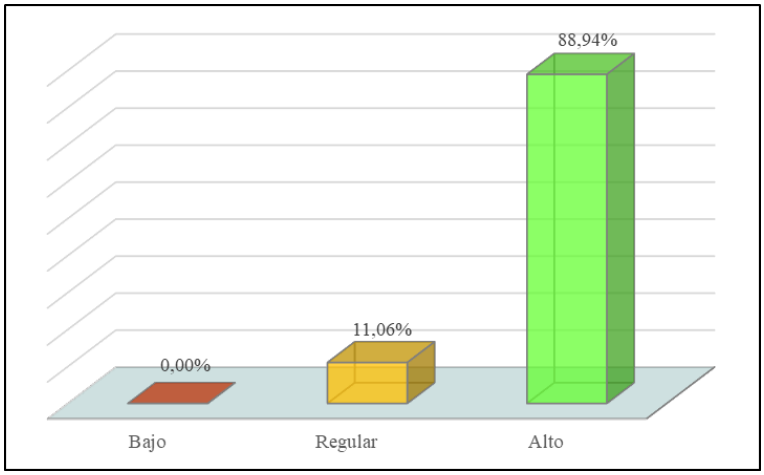
Percepción de riesgos de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	26	11.06%
Alto	209	88.94%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 13.

Percepción de riesgos de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 18 muestra que la percepción de riesgos de los microempresarios se concentra principalmente en un nivel alto, con 209 participantes (88,94%), mientras que 26 participantes (11,06%) se ubicaron en un nivel regular y no se registraron casos en el nivel bajo. Este resultado permite interpretar que la mayoría de los microempresarios reconoce la existencia de posibles riesgos asociados al uso de la banca móvil, relacionados con aspectos como la seguridad de las operaciones, protección de información o posibles inconvenientes durante las transacciones digitales. Desde la perspectiva de la investigación, esta percepción no necesariamente representa una barrera para el uso de la tecnología, sino que evidencia un nivel de conciencia sobre los factores que pueden afectar la confianza del usuario. En este sentido, la identificación de estos riesgos resulta relevante para comprender que la adopción de la banca móvil depende no solo de sus beneficios percibidos, sino también de la capacidad de los usuarios para gestionar y valorar las condiciones de seguridad del servicio.

Tabla 19.

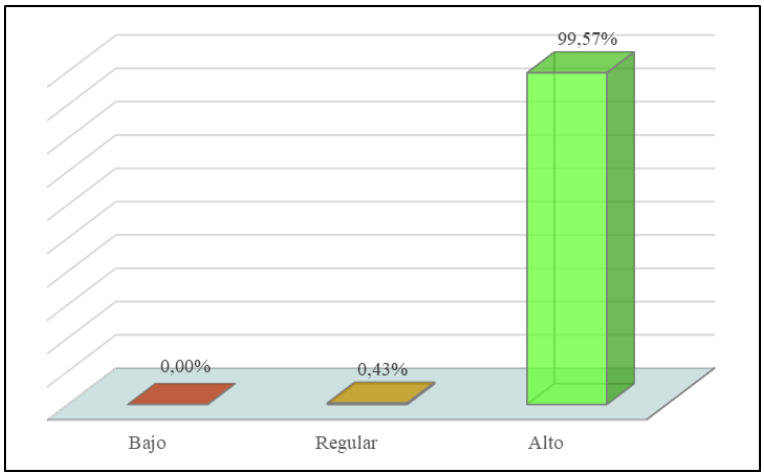
Confianza percibida de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	1	0.43%
Alto	234	99.57%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 14.

Confianza percibida de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 19 evidencia que la confianza percibida por los microempresarios presenta un nivel alto en 234 participantes (99,57%), mientras que solo 1 participante (0,43%) se ubicó en un nivel regular y no se registraron casos en el nivel bajo. Este resultado permite interpretar que existe una percepción ampliamente favorable respecto a la seguridad y fiabilidad de la banca móvil como herramienta para realizar operaciones financieras. Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo sugiere que la confianza constituye un elemento que favorece la aceptación de esta tecnología, debido a que los usuarios muestran una disposición positiva hacia su utilización en sus actividades comerciales. Asimismo, la ausencia de niveles bajos refleja que los microempresarios no identifican una desconfianza significativa hacia el servicio; sin embargo, esta percepción debe analizarse junto con otros factores de decisión, debido a que la confianza por sí sola no determina el uso, sino que interactúa con la utilidad, facilidad y experiencias previas del usuario.

Tabla 20.

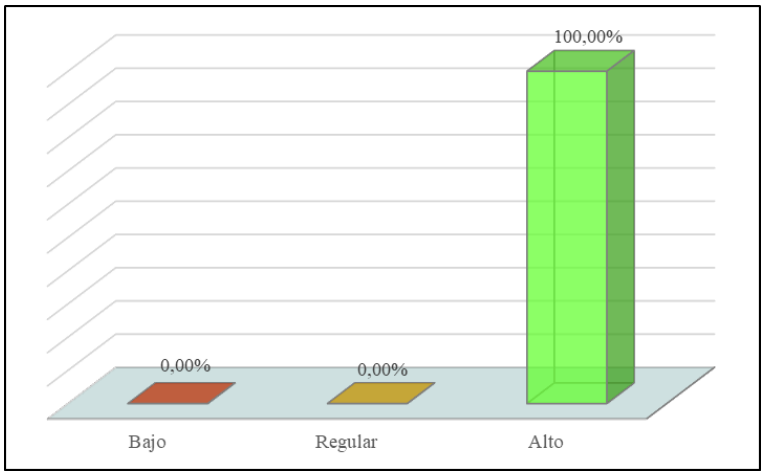
Intención de uso de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	0	0.00%
Alto	235	100.00%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 15.

Intención de uso de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 20 evidencia que la intención de uso de la banca móvil en los microempresarios se ubicó en un nivel alto en la totalidad de los participantes (235; 100,00%), sin registrarse casos en los niveles regular o bajo. Este resultado permite interpretar que existe una disposición favorable para continuar utilizando esta herramienta financiera dentro de sus actividades económicas, evidenciando una aceptación positiva hacia su incorporación como medio para realizar operaciones comerciales. Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo refleja que los microempresarios presentan una predisposición favorable hacia la tecnología, posiblemente influenciada por la percepción de utilidad, facilidad de uso, confianza y beneficios que atribuyen a la banca móvil. Sin embargo, esta intención representa una actitud o disposición futura de uso, por lo que su

relación con el comportamiento real de adopción debe ser comprendida mediante el análisis conjunto de los demás factores evaluados en el estudio.

4.1.3. Uso de la banca móvil

Tabla 21.

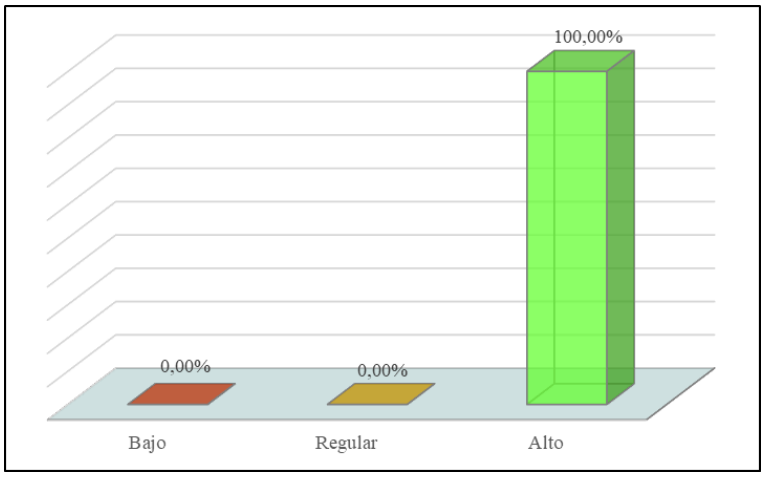
Uso de la banca móvil de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	0	0.00%
Alto	235	100.00%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 16.

Uso de la banca móvil de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 21 muestra que el uso de la banca móvil de los microempresarios se encuentra en un nivel alto en la totalidad de los participantes (235; 100,00%), sin evidenciarse casos en los niveles regular o bajo. Este resultado permite interpretar que la banca móvil se encuentra incorporada dentro de las prácticas habituales de los microempresarios, siendo utilizada como una herramienta para facilitar sus operaciones financieras y comerciales. Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo evidencia un elevado grado de adopción tecnológica en el grupo estudiado, lo cual podría estar relacionado con la percepción favorable sobre su utilidad, confianza, facilidad de uso e

influencia social previamente analizadas. Sin embargo, al tratarse de una medición basada en la percepción de los participantes, resulta necesario considerar que el nivel de uso declarado refleja la valoración que tienen sobre su interacción con la banca móvil, aspecto que será complementado con el análisis de los factores que explican dicha adopción.

Tabla 22.

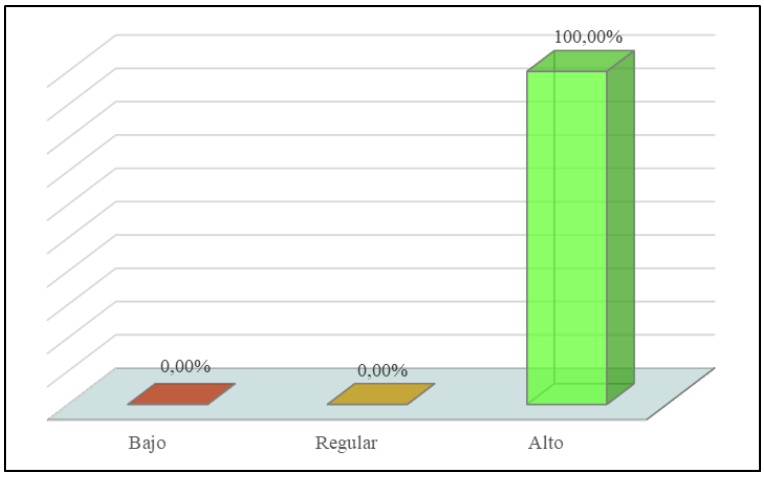
Utilidad percibida por los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	0	0.00%
Alto	235	100.00%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 17.

Utilidad percibida por los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 22 evidencia que la utilidad percibida por los microempresarios alcanzó un nivel alto en la totalidad de los participantes (235; 100,00%), sin registrarse valoraciones en los niveles regular o bajo. Este resultado permite interpretar que los microempresarios consideran que la banca móvil genera beneficios concretos para sus actividades, principalmente al facilitar la gestión de operaciones financieras y optimizar procesos relacionados con sus negocios. Desde la perspectiva de la investigación, esta percepción favorable constituye un elemento relevante para comprender la aceptación de la tecnología,

debido a que los usuarios tienden a valorar aquellas herramientas que identifican como útiles para mejorar sus actividades cotidianas. Asimismo, el predominio absoluto del nivel alto sugiere que la utilidad representa un factor consolidado dentro de la experiencia de los microempresarios con la banca móvil, aunque su influencia debe analizarse conjuntamente con otros factores asociados a la decisión de uso.

Tabla 23.

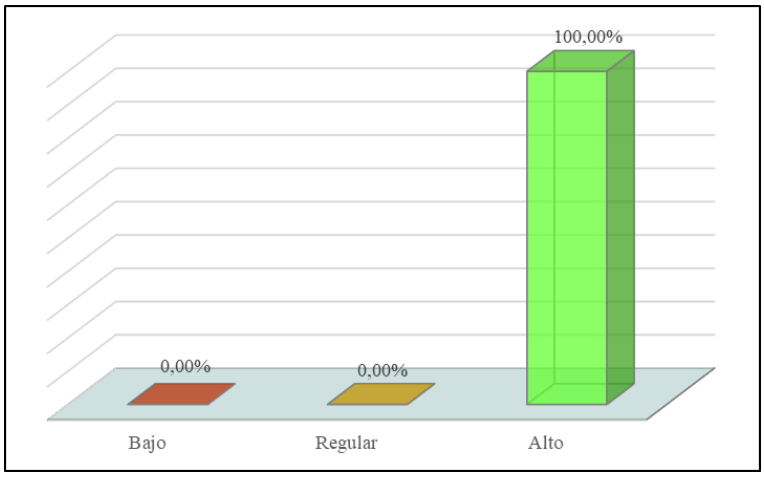
Facilidad de uso percibida de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	0	0.00%
Alto	235	100.00%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 18.

Facilidad de uso percibida de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 23 muestra que la facilidad de uso percibida de los microempresarios se ubicó en un nivel alto para la totalidad de los participantes (235; 100,00%), sin registrarse respuestas en los niveles regular o bajo. Este resultado permite interpretar que los microempresarios consideran que la banca móvil es una herramienta accesible y sencilla de utilizar dentro de sus actividades financieras, lo cual favorece su incorporación en las operaciones habituales de sus negocios. Desde la perspectiva de la investigación, este

hallazgo evidencia que la percepción de facilidad constituye un elemento favorable para la aceptación tecnológica, debido a que una herramienta que requiere menor esfuerzo de aprendizaje puede generar mayor disposición de uso por parte de los usuarios. Asimismo, la ausencia de valoraciones negativas sugiere una experiencia positiva con la plataforma; sin embargo, esta percepción debe comprenderse junto con otros factores que intervienen en la decisión de adoptar y mantener el uso de la banca móvil.

Tabla 24.

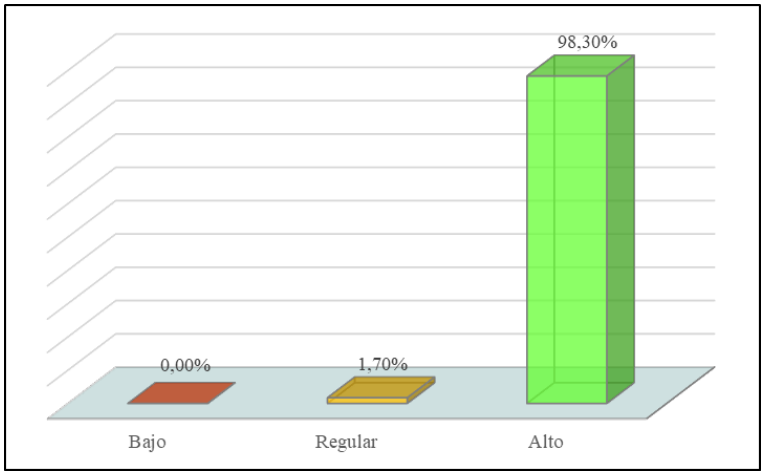
Confianza percibida de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	4	1.70%
Alto	231	98.30%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 19.

Confianza percibida de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 24 evidencia que la confianza percibida se concentra principalmente en un nivel alto, con 231 microempresarios (98,30%), mientras que solo 4 participantes (1,70%) presentan un nivel regular y no se registran casos en el nivel bajo. Estos resultados permiten interpretar que los microempresarios mantienen una percepción favorable sobre la confiabilidad de la banca móvil para desarrollar sus operaciones financieras. Desde la

perspectiva de la investigación, esta elevada confianza puede favorecer la continuidad de su uso, debido a que reduce las dudas que podrían surgir al realizar transacciones mediante canales digitales. No obstante, el pequeño grupo ubicado en el nivel regular muestra que la confianza no es completamente uniforme, por lo que aspectos vinculados con la seguridad y la experiencia durante las operaciones continúan siendo relevantes para consolidar su aceptación.

Tabla 25.

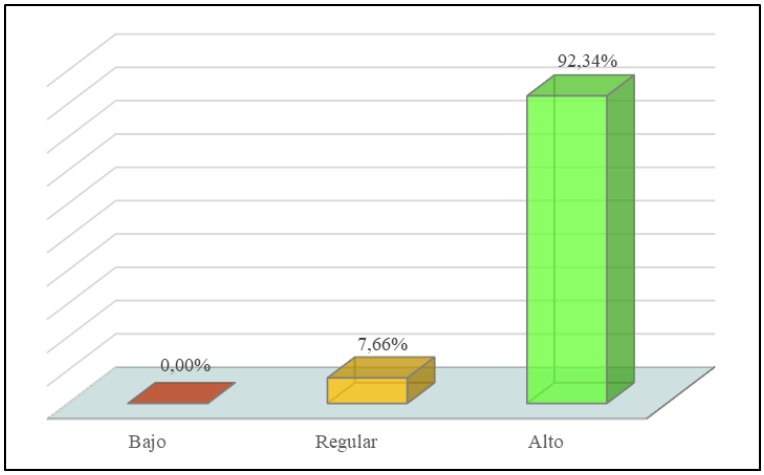
Seguridad percibida de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	18	7.66%
Alto	217	92.34%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 20.

Seguridad percibida de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 25 muestra que la seguridad percibida por los microempresarios presenta un nivel alto en 217 participantes (92,34%), mientras que 18 participantes (7,66%) se ubicaron en un nivel regular y no se registraron casos en el nivel bajo. Estos resultados permiten interpretar que la mayoría de los microempresarios considera que la banca móvil ofrece condiciones adecuadas de seguridad para realizar sus operaciones financieras, lo cual

contribuye a fortalecer su confianza hacia el uso de esta herramienta. Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo evidencia que la percepción de protección y respaldo durante las transacciones digitales representa un aspecto relevante para la aceptación tecnológica; sin embargo, la presencia de un grupo con valoración regular indica que aún pueden existir ciertas preocupaciones relacionadas con la seguridad de las operaciones, por lo que este factor continúa siendo importante dentro del proceso de adopción y uso de la banca móvil.

Tabla 26.

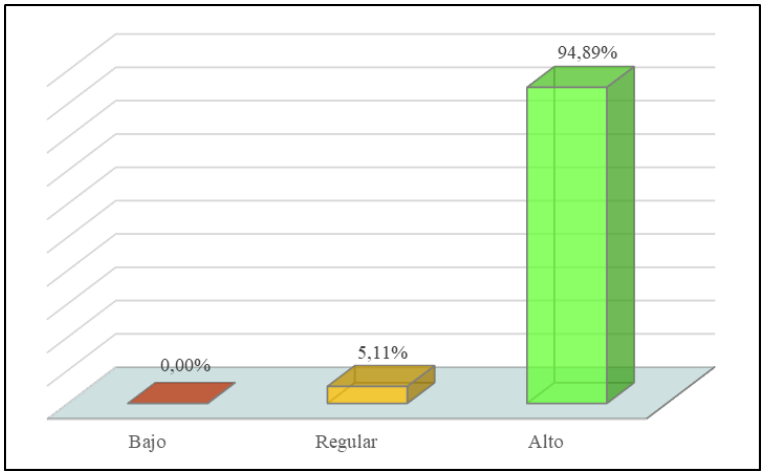
Privacidad percibida de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	12	5.11%
Alto	223	94.89%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 21.

Privacidad percibida de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 26 evidencia que la privacidad percibida alcanzó un nivel alto en 223 microempresarios (94,89%), mientras que 12 participantes (5,11%) se ubicaron en un nivel regular, sin registrarse casos en el nivel bajo. Estos resultados indican que la mayoría considera que la banca móvil protege adecuadamente su información personal y financiera

durante las operaciones realizadas. Desde la perspectiva de la investigación, esta percepción favorable contribuye a generar condiciones para mantener el uso de estos servicios digitales, dado que el resguardo de los datos constituye un aspecto sensible al efectuar transacciones financieras. Sin embargo, la presencia de participantes con una valoración regular refleja que todavía existen ciertas reservas respecto al manejo de su información, aspecto que puede influir en la confianza y en la decisión de continuar utilizando la banca móvil.

Tabla 27.

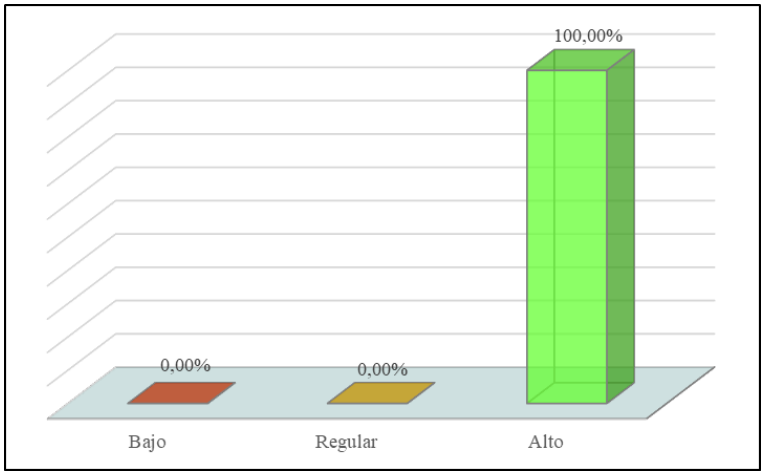
Competencia tecnológica de los microempresarios

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0.00%
Regular	0	0.00%
Alto	235	100.00%
Total	235	100.00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

Figura 22.

Competencia tecnológica de los microempresarios



Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 27 evidencia que la competencia tecnológica de los microempresarios se ubicó en un nivel alto en la totalidad de los participantes (235; 100,00%), sin registrarse casos en los niveles regular o bajo. Este resultado permite interpretar que los microempresarios perciben contar con habilidades suficientes para desenvolverse en entornos digitales y utilizar herramientas tecnológicas vinculadas con sus actividades

comerciales. Desde la perspectiva de la investigación, esta condición favorece la adopción y el uso de la banca móvil, ya que una mayor familiaridad con la tecnología reduce las dificultades de aprendizaje y facilita la incorporación de servicios financieros digitales en la gestión cotidiana del negocio. Asimismo, esta valoración sugiere que las limitaciones tecnológicas no representan una barrera significativa para el grupo estudiado.

4.1.4. Tablas cruzadas

Tabla 28.

Factores de decisión y género de los microempresarios

Factores de decisión	**Genero**				Total	
	Femenino		Masculino			
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Bajo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Alto	131	55,74%	104	44,26%	235	100,00%
Total	131	55,74%	104	44,26%	235	100,00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 28 muestra la relación entre los factores de decisión y el género de los microempresarios, evidenciando que tanto los participantes de género femenino (131; 55,74%) como masculino (104; 44,26%) se ubicaron en un nivel alto, sin registrarse casos en los niveles regular o bajo. Estos resultados permiten interpretar que la percepción favorable sobre los factores que intervienen en la toma de decisiones se presenta de manera similar en ambos grupos, sin evidenciar diferencias según el género.

Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo sugiere que la capacidad percibida para decidir dentro de las actividades empresariales no estaría condicionada por la condición de género, sino que respondería a las experiencias y prácticas desarrolladas por los microempresarios en la gestión de sus negocios.

Asimismo, esta distribución permite considerar que los factores de decisión representan un elemento compartido dentro del grupo estudiado y pueden analizarse como

un aspecto asociado al comportamiento de uso de herramientas financieras como la banca móvil.

Tabla 29.

Factores de decisión y grupo etario de los microempresarios

Factores de decisión	Grupo etario										Total	
	18 a 24 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 años o más			
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Bajo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Alto	10	4,26%	81	34,47%	33	14,04%	97	41,28%	14	5,96%	235	100,00%
Total	10	4,26%	81	34,47%	33	14,04%	97	41,28%	14	5,96%	235	100,00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 29 evidencia la relación entre los factores de decisión y el grupo etario de los microempresarios, mostrando que todos los participantes, independientemente de su rango de edad, se ubicaron en un nivel alto. La mayor concentración corresponde al grupo de 45 a 54 años con 97 participantes (41,28%), seguido de los microempresarios de 25 a 34 años con 81 participantes (34,47%), mientras que los demás grupos presentan menores proporciones.

Estos resultados permiten interpretar que la percepción favorable sobre los factores de decisión se mantiene de manera uniforme en las diferentes etapas de edad, lo que sugiere que la capacidad para evaluar alternativas y tomar decisiones empresariales no estaría limitada por la edad de los participantes.

Desde la perspectiva de la investigación, este comportamiento evidencia que la experiencia adquirida en la actividad comercial, independientemente del grupo etario, puede contribuir al desarrollo de criterios para la gestión del negocio y la adopción de herramientas financieras como la banca móvil.

Tabla 30.

Factores de decisión y rubro de los microempresarios

Factores de decisión	Rubro														Total	
	Electrónica		Ropa		Calzado		Golosinas		Licores		Perfumería		Decoración			
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Bajo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Alto	80	34,04%	62	26,38%	25	10,64%	12	5,11%	10	4,26%	16	6,81%	30	12,77%	235	100,00%
Total	80	34,04%	62	26,38%	25	10,64%	12	5,11%	10	4,26%	16	6,81%	30	12,77%	235	100,00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 30 muestra la relación entre los factores de decisión y el rubro de los microempresarios, evidenciando que la totalidad de los participantes, en todos los sectores comerciales analizados, se ubicó en un nivel alto. La mayor concentración corresponde a los rubros de electrónica con 80 participantes (34,04%) y ropa con 62 participantes (26,38%), seguidos de decoración (12,77%), calzado (10,64%), perfumería (6,81%), golosinas (5,11%) y licores (4,26%).

Estos resultados permiten interpretar que la percepción favorable sobre los factores de decisión se mantiene independientemente del tipo de actividad comercial desarrollada, lo que sugiere que los microempresarios de diferentes rubros reconocen la importancia de contar con criterios adecuados para gestionar sus negocios.

Desde la perspectiva de la investigación, esta uniformidad evidencia que la toma de decisiones constituye un elemento transversal dentro de la dinámica empresarial analizada, pudiendo influir en la disposición de los microempresarios para incorporar herramientas como la banca móvil en sus operaciones comerciales.

Tabla 31.

Uso de la banca móvil y género de los microempresarios

Uso de la banca móvil	Genero				Total	
	Femenino		Masculino			
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Bajo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Alto	131	55,74%	104	44,26%	235	100,00%
Total	131	55,74%	104	44,26%	235	100,00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 31 evidencia la relación entre el uso de la banca móvil y el género de los microempresarios, mostrando que tanto los participantes de género femenino (131; 55,74%) como masculino (104; 44,26%) presentan un nivel alto de uso, sin registrarse casos en los niveles regular o bajo.

Estos resultados permiten interpretar que la adopción de la banca móvil se encuentra ampliamente extendida en ambos grupos, sin evidenciar diferencias relevantes asociadas al género dentro de la muestra analizada. Desde la perspectiva de la investigación, este comportamiento sugiere que el uso de herramientas financieras digitales responde principalmente a la necesidad de facilitar las operaciones comerciales y gestionar transacciones, más que a características particulares relacionadas con el género.

Asimismo, la distribución obtenida permite considerar que la banca móvil constituye un recurso incorporado de manera general en las actividades económicas de los microempresarios estudiados.

Tabla 32.

Uso de la banca móvil y grupo etario de los microempresarios

Uso de la banca móvil	Grupo etario										Total	
	18 a 24 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 años o más			
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Bajo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Alto	10	4,26%	81	34,47%	33	14,04%	97	41,28%	14	5,96%	235	100,00%
Total	10	4,26%	81	34,47%	33	14,04%	97	41,28%	14	5,96%	235	100,00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 32 muestra la relación entre el uso de la banca móvil y el grupo etario de los microempresarios, evidenciando que todos los participantes, sin importar su rango de edad, presentan un nivel alto de uso. La mayor proporción se concentra en los grupos de 45 a 54 años con 97 participantes (41,28%) y de 25 a 34 años con 81 participantes (34,47%), mientras que los demás rangos presentan menores porcentajes.

Estos resultados permiten interpretar que la adopción de la banca móvil no se encuentra limitada a los grupos más jóvenes, sino que también está presente en microempresarios adultos con mayor trayectoria comercial.

Desde la perspectiva de la investigación, este comportamiento sugiere que la incorporación de herramientas financieras digitales responde principalmente a las necesidades operativas de los negocios y a los beneficios percibidos por los usuarios, más que a la edad como un factor determinante. Asimismo, la distribución obtenida evidencia una aceptación generalizada de la banca móvil dentro del grupo estudiado.

Tabla 33.

Uso de la banca móvil y rubro de los microempresarios

Uso de la banca móvil	Rubro														Total	
	Electrónica		Ropa		Calzado		Golosinas		Licores		Perfumería		Decoración			
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Bajo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Alto	80	34,04%	62	26,38%	25	10,64%	12	5,11%	10	4,26%	16	6,81%	30	12,77%	235	100,00%
Total	80	34,04%	62	26,38%	25	10,64%	12	5,11%	10	4,26%	16	6,81%	30	12,77%	235	100,00%

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 33 evidencia la relación entre el uso de la banca móvil y el rubro de los microempresarios, mostrando que la totalidad de los participantes de los diferentes sectores comerciales presentan un nivel alto de uso, sin registrarse casos en los niveles regular o bajo.

Los rubros con mayor representación corresponden a electrónica con 80 participantes (34,04%) y ropa con 62 participantes (26,38%), seguidos por decoración (12,77%), calzado (10,64%), perfumería (6,81%), golosinas (5,11%) y licores (4,26%).

Estos resultados permiten interpretar que la incorporación de la banca móvil se encuentra presente de manera general en las distintas actividades comerciales analizadas, independientemente del tipo de producto ofrecido.

Desde la perspectiva de la investigación, este comportamiento sugiere que las herramientas financieras digitales responden a necesidades comunes de gestión y operación en los microempresarios, facilitando procesos como pagos, cobros y administración de recursos dentro de sus negocios.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Para proceder con la diligencia de las pruebas estadísticas para explorar la relación, se consideró esencial verificar si los puntajes obtenidos de medición para cada una de las variables seguían una distribución normal. Esta es una etapa fundamental en cualquier

análisis estadístico, ya que conocer la distribución de los datos permite elegir las pruebas adecuadas y garantizar los resultados.

En este caso, debido a que la muestra contaba con más de 50 datos, la verificación de la normalidad se utilizo la prueba de Kolmogorov-Smirnov, un método ampliamente aceptado y confiable para evaluar la normalidad. De esta manera, se aseguró que los análisis posteriores fueran adecuados y se pudiera interpretar correctamente la relación.

"H_0: Los datos no muestran características de una distribución normal."

"H_1: Los datos muestran características de una distribución normal."

"Si p-valor < 0.05 se acepta H_0."

"Si p-valor > 0.05 se acepta H_1."

Tabla 34.

Test de normalidad

Variables	Estadístico	Gl	Sig.
Factores de decisión	.118	235	.000
Expectativa de rendimiento	.234	235	.000
Expectativa de esfuerzo	.190	235	.000
Influencia social	.223	235	.000
Percepción de riesgos	.170	235	.000
Confianza percibida	.210	235	.000
Intención de comportamiento	.241	235	.000
Uso de la banca móvil	.104	235	.000

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La sig. para cada una de las variables es 0.000, lo que es inferior al umbral de 0.05. Según el criterio de decisión establecido, se establece que los datos no muestran características de normalidad.

Por tanto, se utilizó el Rho de Spearman, un indicador correlacional no paramétrico, para analizar las relaciones y la comprobación de los objetivos, interpretado de acuerdo con:

Tabla 35.

Evaluación correlacional

Valores	Interpretación
- 1.00	"Correlación negativa perfecta"
- 0.90	"Correlación negativa muy fuerte"
- 0.75	"Correlación negativa considerable"
- 0.50	"Correlación negativa media"
- 0.25	"Correlación negativa débil"
- 0.10	"Correlación negativa muy débil"
0.00	"Correlación nula"
+ 0.10	"Correlación positiva muy débil"
+ 0.25	"Correlación positiva débil"
+ 0.50	"Correlación positiva media"
+ 0.75	"Correlación positiva considerable"
+ 0.90	"Correlación positiva muy fuerte"
+ 1.00	"Correlación positiva perfecta"

Nota. Tomado de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) pág. 346.

4.2.2. Contraste de hipótesis

4.2.2.1. Hipótesis general.

H_0: No existe relación significativa entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

H_1: Existe relación significativa entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

"Si p-valor < 0.05 se rechaza H_0 y se acepta H_1"

"Si p-valor > 0.05 se acepta H_0 y rechaza H_1"

Tabla 36.

Relación entre factores de decisión y uso de la banca móvil en microempresarios

Rho de Spearman		Uso de la banca móvil
Factores de decisión	Coeficiente	.922**
	Significancia	.000
	N	235

**. Es significativa al 0.01.

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 36 muestra la relación entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil en los microempresarios, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,922 con una significancia de 0,000, considerando una muestra de 235 participantes. Este resultado evidencia la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, indicando que a mayores niveles de factores de decisión también se presentan mayores niveles de uso de la banca móvil dentro del grupo evaluado.

Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo permite interpretar que la manera en que los microempresarios valoran y analizan los elementos asociados a sus decisiones influye en su disposición para incorporar herramientas financieras digitales en sus actividades comerciales. En este sentido, la toma de decisiones no solo se vincula con aspectos propios de la gestión del negocio, sino también con la capacidad de reconocer alternativas tecnológicas que pueden contribuir a sus operaciones.

Por tanto, la elevada asociación encontrada sugiere que aquellos microempresarios con criterios decisionales más desarrollados tienden a mostrar una mayor adopción de la banca móvil como recurso para facilitar sus transacciones y administración financiera.

4.2.2.2. Hipótesis especifica 1

H_0: No existe relación significativa entre la expectativa de rendimiento y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

H_1: Existe relación significativa entre la expectativa de rendimiento y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

"Si p-valor < 0.05 se rechaza H_0 y se acepta H_1"

"Si p-valor > 0.05 se acepta H_0 y rechaza H_1"

Tabla 37.

Relación entre expectativa de rendimiento y uso de la banca móvil en microempresarios

Rho de Spearman		Uso de la banca móvil
Expectativa de rendimiento	Coeficiente	.949**
	Significancia	.000
	N	235

**. Es significativa al 0.01.

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 37 presenta la relación entre la expectativa de rendimiento y el uso de la banca móvil en los microempresarios, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,949 con una significancia de 0,000 y una muestra de 235 participantes.

Este resultado evidencia una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que indica que una mayor percepción de los beneficios que proporciona la banca móvil se encuentra asociada con un mayor nivel de uso de esta herramienta financiera.

Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo permite interpretar que los microempresarios tienden a utilizar la banca móvil cuando reconocen que esta tecnología puede aportar ventajas para el desarrollo de sus actividades comerciales, como facilitar operaciones, optimizar tiempos y mejorar la gestión de sus recursos.

En este sentido, la expectativa de rendimiento representa un factor relevante dentro del proceso de adopción tecnológica, debido a que la percepción de utilidad influye en la decisión de incorporar nuevas herramientas en la dinámica empresarial. Por tanto, los resultados sugieren que mientras los microempresarios identifiquen mayores beneficios en la banca móvil, existe una mayor predisposición hacia su utilización continua.

4.2.2.3. Hipótesis especifica 2

H_0: No existe relación significativa entre la expectativa de esfuerzo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

H_1: Existe relación significativa entre la expectativa de esfuerzo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

"Si p-valor < 0.05 se rechaza H_0 y se acepta H_1"

"Si p-valor > 0.05 se acepta H_0 y rechaza H_1"

Tabla 38.

Relación entre expectativa de esfuerzo y uso de la banca móvil en microempresarios

Rho de Spearman		**Uso de la banca móvil**
Expectativa de esfuerzo	Coeficiente	.972**
	Significancia	.000
	N	235

**. Es significativa al 0.01.

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 38 muestra la relación entre la expectativa de esfuerzo y el uso de la banca móvil en los microempresarios, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,972 con una significancia de 0,000, considerando una muestra de 235 participantes.

Este resultado evidencia una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que indica que una mayor percepción de facilidad y menor esfuerzo requerido para utilizar la banca móvil se encuentra asociada con un mayor nivel de uso de esta herramienta financiera.

Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo permite interpretar que la facilidad de manejo constituye un elemento fundamental para la incorporación de la banca móvil en las actividades comerciales de los microempresarios.

En este sentido, cuando los usuarios perciben que una tecnología es sencilla de comprender y utilizar, disminuyen las posibles barreras para su adopción y aumenta su disposición a emplearla en sus operaciones diarias. Por tanto, los resultados sugieren que mejorar la accesibilidad y comprensión de los servicios digitales puede favorecer la continuidad del uso de la banca móvil dentro del contexto empresarial analizado.

4.2.2.4. Hipótesis especifica 3

H_0: No existe relación significativa entre la influencia social y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

H_1: Existe relación significativa entre la influencia social y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

"Si p-valor < 0.05 se rechaza H_0 y se acepta H_1"

"Si p-valor > 0.05 se acepta H_0 y rechaza H_1"

Tabla 39.

Relación entre influencia social y uso de la banca móvil en microempresarios

Rho de Spearman		**Uso de la banca móvil**
Influencia social	Coeficiente	.705**
	Significancia	.000
	N	235

**. Es significativa al 0.01.

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 39 presenta la relación entre la influencia social y el uso de la banca móvil en los microempresarios, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,705 con una significancia de 0,000, considerando una muestra de 235 participantes.

Este resultado evidencia una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, indicando que la percepción de apoyo, aceptación o influencia del entorno

social se encuentra asociada con un mayor uso de la banca móvil por parte de los microempresarios.

Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo permite interpretar que las experiencias y opiniones de personas cercanas, compañeros de actividad comercial o actores relacionados con el entorno empresarial pueden influir en la decisión de incorporar herramientas financieras digitales. En este sentido, la adopción de la banca móvil no depende únicamente de características individuales del usuario, sino también del contexto social en el que desarrolla sus actividades.

Por tanto, los resultados sugieren que la interacción con otros usuarios y la observación de beneficios obtenidos por terceros pueden fortalecer la confianza y favorecer la incorporación de esta tecnología dentro de las prácticas comerciales de los microempresarios.

4.2.2.5. Hipótesis especifica 4

H_0: No existe relación significativa entre la percepción de riesgo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

H_1: Existe relación significativa entre la percepción de riesgo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

"Si p-valor < 0.05 se rechaza H_0 y se acepta H_1"

"Si p-valor > 0.05 se acepta H_0 y rechaza H_1"

Tabla 40.

Relación entre percepción de riesgo y uso de la banca móvil en microempresarios

Rho de Spearman		**Uso de la banca móvil**
Percepción de riesgo	Coeficiente	-.961**
	Significancia	.000
	N	235

**. Es significativa al 0.01.

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 40 muestra la relación entre la percepción de riesgo y el uso de la banca móvil en los microempresarios, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de -0,961 con una significancia de 0,000, considerando una muestra de 235 participantes.

Este resultado evidencia una relación negativa y estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que indica que, a medida que aumenta la percepción de riesgos asociados al uso de la banca móvil, tiende a disminuir el nivel de uso de esta herramienta financiera.

Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo permite interpretar que las preocupaciones relacionadas con posibles dificultades en las operaciones, seguridad de las transacciones o protección de la información pueden influir en la decisión de los microempresarios respecto a la utilización de servicios financieros digitales.

En este sentido, aunque la banca móvil representa una alternativa útil para la gestión empresarial, la percepción de riesgo puede convertirse en un factor que limite su aprovechamiento cuando los usuarios consideran que existen amenazas o incertidumbres en su uso.

Por tanto, los resultados resaltan la importancia de fortalecer las condiciones de seguridad y confianza para favorecer una mayor aceptación de estas herramientas dentro del ámbito comercial.

4.2.2.6. Hipótesis especifica 5

H_0: No existe relación significativa entre la confianza en la tecnología y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

H_1: Existe relación significativa entre la confianza en la tecnología y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

"Si p-valor < 0.05 se rechaza H_0 y se acepta H_1"

"Si p-valor > 0.05 se acepta H_0 y rechaza H_1"

Tabla 41.

Relación entre confianza en la tecnología y uso de la banca móvil en microempresarios

Rho de Spearman		Uso de la banca móvil
Confianza en la tecnología	Coeficiente	.951**
	Significancia	.000
	N	235

**. Es significativa al 0.01.

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 41 presenta la relación entre la confianza en la tecnología y el uso de la banca móvil en los microempresarios, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,951 con una significancia de 0,000, considerando una muestra de 235 participantes.

Este resultado evidencia una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que indica que una mayor confianza hacia la tecnología se encuentra asociada con un mayor nivel de uso de la banca móvil dentro del grupo estudiado.

Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo permite interpretar que la confianza constituye un elemento fundamental para la adopción y continuidad del uso de herramientas financieras digitales, debido a que los microempresarios requieren percibir seguridad y fiabilidad antes de incorporarlas en sus actividades comerciales.

En este sentido, cuando los usuarios consideran que la tecnología funciona adecuadamente y responde a sus necesidades, aumenta su disposición para utilizarla como parte de sus operaciones habituales.

Por tanto, los resultados sugieren que fortalecer la confianza tecnológica puede contribuir a consolidar el uso de la banca móvil como un recurso de apoyo para la gestión empresarial.

4.2.2.7. Hipótesis especifica 6

H_0: No existe relación significativa entre la intención de uso y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

H_1: Existe relación significativa entre la intención de uso y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.

"Si p-valor < 0.05 se rechaza H_0 y se acepta H_1"

"Si p-valor > 0.05 se acepta H_0 y rechaza H_1"

Tabla 42.

Relación entre intención de uso y uso de la banca móvil en microempresarios

Rho de Spearman		Uso de la banca móvil
Intención de uso	Coeficiente	.741**
	Significancia	.000
	N	235

**. Es significativa al 0.01.

Nota. Tomado de resultados analizados por SPSS

La Tabla 42 muestra la relación entre la intención de uso y el uso de la banca móvil en los microempresarios, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0,741 con una significancia de 0,000, considerando una muestra de 235 participantes.

Este resultado evidencia una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, indicando que una mayor intención de utilizar la banca móvil se encuentra asociada con un mayor nivel de uso de esta herramienta financiera.

Desde la perspectiva de la investigación, este hallazgo permite interpretar que la disposición futura o voluntad de continuar utilizando la banca móvil representa un elemento vinculado con su incorporación efectiva en las actividades empresariales.

En este sentido, los microempresarios que muestran mayor predisposición hacia esta tecnología tienden a integrarla con mayor frecuencia en sus operaciones comerciales, debido a la valoración de sus beneficios y conveniencia.

Por tanto, los resultados sugieren que fortalecer la intención de uso mediante experiencias positivas, confianza y percepción de utilidad puede favorecer la permanencia de la banca móvil como una herramienta de apoyo para la gestión de sus negocios.

4.2.2.8. Análisis de variables

A partir de los resultados obtenidos, se evidencia una estructura relacional altamente consistente entre las dimensiones de los factores de decisión y el uso de la banca móvil en los microempresarios analizados. En efecto, el coeficiente global de correlación (Rho = 0.922) confirma no solo la existencia de una relación significativa, sino también la presencia de una interdependencia funcional entre las variables, lo que sugiere que dichas dimensiones no operan de manera aislada, sino como un sistema integrado de determinantes conductuales.

En este sentido, las dimensiones vinculadas a la expectativa de rendimiento (Rho = 0.949) y la confianza en la tecnología (Rho = 0.951) presentan correlaciones muy altas, lo que indica que los microempresarios tienden a adoptar la banca móvil cuando perciben beneficios concretos en su desempeño y confían en la fiabilidad del sistema. Esta relación puede interpretarse como un mecanismo cognitivo-racional, donde la percepción de utilidad y seguridad tecnológica refuerza la intención y el comportamiento de uso.

De manera complementaria, la expectativa de esfuerzo (Rho = 0.972) evidencia la correlación más elevada, lo cual refuerza la importancia de la facilidad de uso como un factor crítico en la adopción tecnológica. Esto sugiere que la percepción de simplicidad operativa no solo influye directamente en el uso, sino que también potencia el efecto de otras dimensiones, actuando como un facilitador transversal dentro del modelo de decisión.

Por otro lado, la influencia social (Rho = 0.705) y la intención de uso (Rho = 0.741), aunque presentan correlaciones moderadas en comparación con otras dimensiones, cumplen un rol articulador en el proceso de adopción. La primera refleja la incidencia del entorno social y las redes de interacción en la validación del uso tecnológico, mientras que la segunda

funciona como una variable mediadora que traduce las percepciones y creencias en acciones concretas.

En contraste, la percepción de riesgo (Rho = -0.961) introduce una dinámica inversa dentro del modelo, evidenciando que el incremento en la percepción de inseguridad o incertidumbre reduce significativamente el uso de la banca móvil. Esta relación negativa altamente significativa permite inferir que el riesgo percibido actúa como un inhibidor crítico, capaz de contrarrestar incluso los efectos positivos de otras dimensiones.

En conjunto, estos hallazgos permiten sostener que las dimensiones analizadas configuran un modelo explicativo coherente, donde factores cognitivos (rendimiento, esfuerzo), afectivos (confianza), sociales (influencia social) y de control percibido (riesgo) interactúan de manera simultánea en la determinación del uso de la banca móvil. Esta interrelación es consistente con enfoques teóricos de adopción tecnológica que plantean que el comportamiento de uso es el resultado de la convergencia de múltiples percepciones y evaluaciones del usuario, más que de un único factor aislado.

4.3. Discusión de resultados

Los resultados evidencian una relación altamente significativa y de gran magnitud entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil en los microempresarios de la Asociación Ferial Siglo XX (Rho = 0.922; $p < 0.01$), lo cual permite sostener que el comportamiento de adopción tecnológica no responde a un único determinante, sino a la convergencia de múltiples dimensiones perceptuales, cognitivas y sociales. Desde una perspectiva teórica, este hallazgo se alinea con el enfoque integrador del modelo UTAUT, el cual plantea que “la adopción tecnológica es resultado de la interacción entre expectativas de desempeño, esfuerzo e influencia social” (Venkatesh et al., 2012), evidenciando así la consistencia estructural del modelo aplicado.

En términos comparativos, los resultados coinciden con lo reportado por Romero et al. (2024), quienes identifican que la adopción de la banca digital en contextos productivos está condicionada por percepciones positivas de utilidad, accesibilidad y reducción de costos, lo cual refuerza la interpretación de que los microempresarios no solo evalúan la tecnología desde un enfoque funcional, sino también estratégico para optimizar sus operaciones. Esta convergencia empírica sugiere que la banca móvil se configura como una herramienta de eficiencia operativa dentro de economías de pequeña escala.

A nivel de dimensiones específicas, la expectativa de rendimiento (Rho = 0.949) presenta una relación particularmente robusta, lo cual reafirma que la percepción de utilidad es un predictor central en la adopción tecnológica. Este resultado es consistente con Loayza et al. (2023), quienes evidencian que "la utilidad percibida constituye un factor decisivo en la intención de uso de aplicaciones financieras", consolidando el rol instrumental de la tecnología en la mejora del desempeño económico. En este sentido, los microempresarios no solo adoptan la banca móvil por conveniencia, sino por su capacidad de generar valor en la gestión financiera.

De manera complementaria, la expectativa de esfuerzo (Rho = 0.972) emerge como la dimensión con mayor intensidad correlacional, lo que permite inferir que la facilidad de uso percibida actúa como un facilitador crítico en la adopción. Este hallazgo es coherente con Ortiz y Tabuchi (2021), quienes sostienen que "la facilidad de uso es la variable con mayor impacto en la adopción de la banca móvil en el contexto peruano" . Desde una interpretación aplicada, esto implica que el diseño de interfaces intuitivas y accesibles no constituye únicamente un elemento técnico, sino un factor estratégico para la inclusión financiera.

En relación con la influencia social (Rho = 0.705), los resultados evidencian una incidencia significativa, aunque de menor magnitud relativa, lo cual sugiere que el entorno

social actúa como un mecanismo de validación más que como un determinante principal. Este comportamiento coincide con lo señalado por Sonco (2021), quien indica que los factores conductuales explican parcialmente la adopción, siendo la predisposición individual un componente clave. Por tanto, la influencia social debe entenderse como un elemento catalizador que refuerza decisiones previamente configuradas por percepciones individuales.

Por otro lado, la percepción de riesgo (Rho = -0.961) introduce un componente inhibidor altamente significativo, evidenciando que el incremento en la percepción de inseguridad reduce drásticamente el uso de la banca móvil. Este resultado es consistente con Ortiz y Tabuchi (2021) y Tito (2023), quienes destacan que el miedo al fraude y la desconfianza en los sistemas digitales constituyen barreras estructurales para la adopción . Desde una perspectiva analítica, este hallazgo revela una tensión inherente en los procesos de digitalización: mientras los beneficios percibidos impulsan la adopción, los riesgos percibidos pueden neutralizarla.

Asimismo, la confianza en la tecnología (Rho = 0.951) confirma su rol como variable crítica en la consolidación del uso, lo cual es coherente con Graciano (2020), quien sostiene que “la confianza tecnológica influye directamente en la utilización de servicios de banca móvil” . En este contexto, la confianza no solo actúa como un antecedente del uso, sino como un mecanismo de reducción de incertidumbre que permite transformar la intención en comportamiento efectivo.

En cuanto a la intención de uso (Rho = 0.741), los resultados corroboran su función como variable mediadora entre las percepciones y el comportamiento real, lo cual coincide con Bances (2021), quien afirma que la intención constituye un predictor significativo de la adopción de servicios digitales. Este hallazgo reafirma la validez de los modelos conductuales aplicados al contexto financiero digital.

Desde una síntesis interpretativa, los resultados permiten sostener que la adopción de la banca móvil en microempresarios responde a un modelo multicausal donde convergen factores de utilidad, facilidad, confianza y entorno social, en interacción con variables inhibidoras como el riesgo percibido. Este patrón es consistente con el marco teórico UTAUT, que plantea que la aceptación tecnológica es el resultado de una evaluación integral de beneficios, costos y condiciones contextuales.

4.3.1. Implicaciones prácticas

A partir de los hallazgos, se derivan implicaciones relevantes para el sector financiero y las políticas de inclusión digital. En primer lugar, las entidades financieras deben priorizar el diseño de plataformas con alta usabilidad, dado que la facilidad de uso se posiciona como el principal determinante de adopción. En segundo lugar, resulta fundamental fortalecer la confianza mediante la implementación visible de mecanismos de seguridad (autenticación multifactorial, cifrado de datos), así como estrategias de educación financiera digital que reduzcan la percepción de riesgo.

Adicionalmente, se recomienda desarrollar campañas basadas en evidencia social (testimonios, casos de éxito), aprovechando la influencia social como mecanismo de difusión. Finalmente, es necesario que las políticas públicas orientadas a la inclusión financiera integren programas de alfabetización digital y acompañamiento técnico, especialmente en sectores microempresariales, con el fin de reducir brechas tecnológicas y potenciar el uso sostenible de la banca móvil.

En conjunto, estos resultados no solo validan empíricamente los modelos teóricos de adopción tecnológica, sino que también ofrecen una base sólida para el diseño de estrategias orientadas a fortalecer la digitalización financiera en contextos emergentes.

CONCLUSIONES

Primera: Los resultados evidencian fuerte relación positiva entre factores de decisión y uso de la banca móvil en los microempresarios, con una correlación de Spearman de 0.922 ($p < 0.01$). Esto indica que los microempresarios toman decisiones basadas en varios factores que influyen directamente en la adopción de la banca móvil. Estos factores incluyen la percepción de utilidad, la facilidad de uso, la confianza en la tecnología, y la influencia social.

Segunda: En cuanto a las características generales de los microempresarios de la asociación, se observó que la mayoría se encuentra en el rango de edad de 25 a 54 años, representando aproximadamente el 89.79% de la muestra. Este rango de edad indica que los microempresarios se encuentran en una etapa productiva y estable, lo que podría facilitar la adopción de tecnologías como la banca móvil. En términos de género, la distribución fue equilibrada, con una ligera mayoría femenina (55.74%), lo que refleja una participación activa de las mujeres en el emprendimiento. Con respecto a la experiencia en el uso de la banca móvil, la mayoría tiene menos de un año de experiencia (57.02%), lo que refleja una adopción reciente pero creciente de esta tecnología. Además, el uso de la banca móvil es considerado completamente voluntario por el 88.51% de los encuestados. Estos resultados destacan un perfil de microempresarios relativamente jóvenes y diversos, con una creciente apertura hacia el uso de tecnologías digitales, especialmente en rubros como Electrónica y Ropa.

Tercera: Los microempresarios toman sus decisiones de adopción de la banca móvil principalmente basados en la utilidad percibida, ya que el 62.13% utiliza la banca móvil frecuentemente para transacciones con proveedores. La facilidad de uso también es un factor clave, con el 100% considerando que la banca móvil es fácil de usar, lo que se refuerza en la Tabla 23, donde se muestra que el 100% de los microempresarios percibe la tecnología

como accesible y sencilla. Además, la influencia social juega un papel importante, ya que el 55.74% de los encuestados son mujeres, lo que refleja una adopción socialmente impulsada, similar a lo que se observa en los grupos etarios de 25 a 34 años y 45 a 54 años. Aunque la percepción de riesgo no se profundizó, la confianza en la seguridad y privacidad de las plataformas de banca móvil es alta, ya que el 92.34% de los encuestados considera que la seguridad es adecuada y el 94.89% tiene una percepción positiva de la privacidad.

Cuarta: Los microempresarios de la Asociación Ferial Siglo XX muestran una alta adopción de la banca móvil, principalmente por su utilidad percibida, con el 62.13% utilizándola de manera frecuente en transacciones con proveedores. La facilidad de uso es también un factor determinante, con el 100% considerando la banca móvil fácil de utilizar, lo que se valida también en la alta proporción de encuestados que se sienten competentes para usar la tecnología (100%). La seguridad percibida es alta, con el 92.34% confiando en la seguridad de las plataformas, y la privacidad percibida también es destacada, con el 94.89% de los microempresarios considerando que sus datos están protegidos. Esto refleja una adopción positiva y generalizada de la banca móvil entre los microempresarios, quienes, independientemente de su género o rubro, muestran confianza en el uso de plataformas tecnológicas seguras y accesibles.

Quinta: Los resultados indican una asociación positiva entre expectativa de rendimiento y uso de la banca móvil (Rho de Spearman = 0.949, $p < 0.01$), lo que demuestra que los microempresarios que esperan beneficios tangibles y mejoras en su eficiencia operativa a través del uso de la banca móvil son más propensos a adoptarla. Este hallazgo subraya la importancia de la percepción de rendimiento como un motivador clave para la adopción tecnológica. Los microempresarios valoran las herramientas digitales que mejoran su competitividad y eficacia en el negocio, especialmente en rubros como Electrónica y

Ropa, donde el uso frecuente de la banca móvil facilita las transacciones y mejora la eficiencia operativa.

Sexta: Se observó una correspondencia positiva entre expectativa de esfuerzo y uso de la banca móvil (Rho de Spearman = 0.972, $p < 0.01$), lo que indica que los microempresarios son propensos a utilizar la banca móvil cuando perciben que el esfuerzo necesario para su uso es bajo. Esto resalta la importancia de la simplicidad y la facilidad de uso en las plataformas de banca móvil, sugiriendo que las aplicaciones deben estar diseñadas para minimizar la carga cognitiva y facilitar la adopción de los microempresarios, especialmente los más jóvenes (18 a 24 años), quienes podrían estar más familiarizados con tecnologías fáciles de usar.

Séptima: La relación entre la influencia social y uso de la banca móvil (Rho de Spearman = 0.705, $p < 0.01$) demuestra que los microempresarios están influenciados por las recomendaciones y percepciones de su entorno social sobre el uso de la tecnología. Este hallazgo subraya la importancia de las redes sociales y profesionales en la adopción de la banca móvil, indicando que las experiencias y consejos de otros microempresarios desempeñan un papel crucial en la decisión de adoptar nuevas tecnologías. Este efecto es más evidente en el grupo de mujeres, que representa más de la mitad de la muestra.

Octava: Los resultados muestran una asociación negativa de percepción de riesgo y uso de la banca móvil (Rho de Spearman = -0.961, $p < 0.01$). Este hallazgo sugiere que la percepción de riesgo, especialmente en términos de seguridad y privacidad, es una barrera importante para la adopción de la banca móvil. Los microempresarios que perciben un mayor riesgo asociado con el uso de la banca móvil son menos propensos a adoptarla. Sin embargo, la alta confianza en la seguridad y privacidad de las plataformas (92.34% y 94.89% respectivamente) parece reducir la influencia de esta percepción negativa.

Novena: La confianza en la tecnología muestra una fuerte correlación positiva con uso de la banca móvil (Rho de Spearman = 0.951, $p < 0.01$), indicando que los microempresarios que confían en las tecnologías digitales están más dispuestos a adoptar la banca móvil en sus actividades comerciales. Este resultado subraya la importancia de fortalecer la confianza en la tecnología como un factor clave para fomentar la adopción de la banca móvil. Las políticas y estrategias que aumenten la confianza en estas plataformas podrían ser fundamentales para su integración en el ámbito microempresarial.

Decima: La relación significativa entre intención de uso y uso de la banca móvil (Rho de Spearman = 0.741, $p < 0.01$) sugiere que la disposición de los microempresarios para usar la banca móvil es un predictor clave de su adopción real. Los microempresarios con una alta intención de utilizar la banca móvil son más propensos a integrarla en sus operaciones comerciales. Este hallazgo refuerza la idea de que fomentar una intención positiva hacia el uso de la banca móvil es crucial para facilitar su adopción efectiva y sostenida.

Onceava: Los resultados de las tablas cruzadas revelan una alta adopción de la banca móvil entre los microempresarios de la Asociación Ferial Siglo XX, con un 100% de los encuestados utilizando esta herramienta en un nivel alto. La mayoría de los microempresarios están en el rango de 25 a 54 años, representando aproximadamente el 89.79% muestral, y en términos de género, las mujeres constituyen el 55.74% de los encuestados, lo que resalta una participación activa del sector femenino. Los rubros más representados en el uso de la banca móvil son Electrónica (34.04%) y Ropa (26.38%). Además, los microempresarios muestran una asociación de factores de decisión y uso de la banca móvil, destacando la utilidad percibida, la facilidad de uso y la confianza en la tecnología como factores clave para la adopción. La facilidad de uso es apreciada por el 100% de los encuestados, mientras que la seguridad y privacidad son vistas positivamente

por el 92.34% y 94.89%, respectivamente. Esto refleja que la banca digital es percibida como accesible y segura, promoviendo su adopción generalizada en los grupos de edad y género, especialmente en los sectores de mayor participación como Electrónica y Ropa.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las entidades financieras y organizaciones vinculadas con los microempresarios de la Asociación Ferial Siglo XX implementar programas de fortalecimiento de la adopción tecnológica orientados a mejorar el uso de la banca móvil, considerando los factores que intervienen en la decisión de los usuarios, como la percepción de utilidad, facilidad de uso, confianza y seguridad. Asimismo, será necesario desarrollar estrategias de capacitación financiera digital que permitan a los microempresarios aprovechar de manera eficiente las herramientas bancarias móviles en sus actividades comerciales

Segunda: Se recomienda a las instituciones financieras reforzar la comunicación sobre los beneficios funcionales de la banca móvil, destacando su capacidad para optimizar tiempos, facilitar transacciones y mejorar la gestión financiera de los pequeños negocios. En este sentido, la difusión de casos prácticos y capacitaciones dirigidas a microempresarios permitirá fortalecer la percepción de utilidad de estas plataformas y promover una mayor integración de los servicios digitales en sus actividades comerciales.

Tercera: Se recomienda a las entidades financieras mejorar la accesibilidad y facilidad de uso de sus aplicaciones móviles mediante interfaces más intuitivas, acompañadas de materiales educativos y asistencia técnica para usuarios con diferentes niveles de experiencia tecnológica. De esta manera, se podrá reducir la percepción de complejidad y favorecer que los microempresarios desarrollen mayor confianza en el manejo de estas herramientas digitales.

Cuarta: Se recomienda promover estrategias de difusión basadas en experiencias positivas de usuarios, considerando que la interacción con otros comerciantes, familiares o personas cercanas puede influir en la decisión de adoptar la banca móvil. Para ello, las entidades financieras podrán desarrollar campañas dentro de espacios comerciales como la

Asociación Ferial Siglo XX, fomentando el intercambio de experiencias y conocimientos entre los propios microempresarios.

Quinta: Se recomienda fortalecer las acciones de educación sobre seguridad digital, orientadas a informar a los microempresarios sobre medidas preventivas para proteger sus datos personales y operaciones financieras. Asimismo, las entidades bancarias deberán continuar comunicando de manera clara los mecanismos de seguridad implementados en sus plataformas, con la finalidad de reducir temores relacionados con fraudes, pérdida de información o vulnerabilidad de las transacciones.

Sexta: Se recomienda que las entidades financieras fortalezcan los canales de soporte y orientación al usuario, brindando acompañamiento oportuno ante dificultades en el uso de la banca móvil. Esto permitirá consolidar la confianza de los microempresarios en estas plataformas y favorecer una relación más estable con los servicios financieros digitales.

Séptima: Se recomienda desarrollar acciones que incentiven el uso continuo de la banca móvil mediante beneficios asociados a la digitalización de operaciones comerciales, tales como promociones, asesoramiento personalizado o herramientas de gestión financiera. Estas acciones permitirán transformar la intención favorable de los microempresarios en un uso frecuente y sostenible de la tecnología.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abdullah, H. (2022). Determinants of digital banking adoption in the Kingdom of Saudi Arabia: A technology acceptance model approach. *Digital Business*, *2*(2), 1–8. https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100037

Andalib, S., & Hazarina, N. (2024). The antecedents of mobile banking adoption among senior citizens in Malaysia. *International Journal of Human–Computer Interaction*, *40*(9), 2380–2397. https://doi.org/10.1080/10447318.2022.2161236

Arias, F. (2019). *Cómo hacer Tesis Doctorales y Trabajos de Grado: Investigación Científica y Tecnológica* (1st ed.). Editorial Episteme.

Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, *29*(3), 1038–1059.

Ayatulloh, M., Razana, J., Bobur, S., Colega, M., Rahmi, & Bambang, A. (2024). Examining Initial Trust in Adoption of Digital Banking Platform: A Personal Innovativeness and Security Perspective. *Journal of System and Management Sciences*, *14*(1), 67–86. https://doi.org/10.33168/JSMS.2024.0105

Azabache, C. (2017). La banca móvil como alternativa para la inclusión social en áreas rurales. *Review of Global Management*, *3*(2), 67–81.

Bances, M. (2021). *Factores determinantes para el uso del servicio de banca móvil en clientes de generación "X" de la agencia BCP, Lambayeque 2019*. https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3743

Barbosa, A., Mar, C., & Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. Grupo Editorial Patria.

BBVA Research. (2023). *Informe sobre banca digital en América Latina*. https://www.bbvaresearch.com

BID. (2022). *La transformación digital de la banca en América Latina*. https://www.iadb.org

Ceroni, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de La Sociedad Química Del Perú*, *76*(1), 5–6. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9565466

CFD. (2021). *Infraestructura y conectividad para el desarrollo de la banca digital*. https://www.cofide.com.pe

CONCYTEC. (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*.

Condori, J., Ramirez, K., Rojas, J., Ojeda, M., Quispe, J., Huanca, A., & Rojas, M. (2023). Análisis del Comportamiento de las Personas Hacia el Uso de la Banca Digital: Desarrollo de un Modelo Predictivo. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, *7*(6), 105. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9481650

Copacondori, R., & Huamani, A. (2024). *Análisis de los factores conductuales que influyen en el comportamiento de uso de canales digitales bancarios en la ciudad de Arequipa 2022*. Tesis de Pregrado. Universidad Nacional de San Agustín.

Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Del Do, A., Villagra, N., & Pandolfi, D. (2023). Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES. *Informe Científico Técnico UNPA*, *15*(1), 200–229. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8901467

Delgado, P. (2024). *Factores que se relacionan con el uso del servicio de la APP BBVA en los millennials de Arequipa Metropolitana en el año 2023* [Tesis de Pregrado. Universidad Católica de Santa María]. https://hdl.handle.net/20.500.12920/14504

Demirgüç, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2021). *The Global Findex Database 2021. Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*.

Domínguez, S. (2022, October). *Banca digital se abre paso en la región*. https://elperuano.pe/noticia/194063-banca-digital-se-abre-paso-en-la-region

Dwivedi, Y., Rana, N., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, *21*, 719–734. https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-017-9774-y

Graciano, H. (2020). *Factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en el banco de la nación, Huaraz 2019* [Tesis de Pregrado. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4400

Guillén, A., & Villano, C. (2022). *Los factores perceptuales y su relación con el uso de los servicios de la banca móvil por los clientes de un banco en el centro financiero de San Isidro, Lima–2022* [Tesis de Pregrado. Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/8701

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1st ed.). Editorial McGraw-Hill.

Jin, X., & Fan, M. (2022). "I Used To Carry A Wallet, Now I Just Need To Carry My Phone": Understanding Current Banking Practices and Challenges Among Older Adults in China. *Proceedings of the 24th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility*, 1–16. https://doi.org/10.1145/3517428.3544820

Lazo, B. (2023). *Relación entre el modelo de aceptación tecnológica y la m-banking de la generación millennial en la ciudad de Arequipa, 2021* [Tesis de Pregrado. Universidad Tecnológica del Perú]. https://hdl.handle.net/20.500.12867/7646

Loayza, C., Mendoza, F., Huillca, E., Mamani, A., & Mayta, J. (2023). *Principales factores en la intención de uso de aplicativo móvil Wayki App en los clientes de la Caja Municipal Cusco* [Tesis de Pregrado. Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://hdl.handle.net/20.500.12404/26571

Martin, A., & Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: diseño y validación de un cuestionario. *Estudios Pedagógicos (Valdivia)*, *43*(2), 195–220. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011

Momani, A. (2020). The unified theory of acceptance and use of technology: A new approach in technology acceptance. *International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development (IJSKD)*, *12*(3), 79–98. https://www.igi-global.com/article/the-unified-theory-of-acceptance-and-use-of-technology/256581

Motwani, B. (2016). Prediction of intention of senior professionals to prefer mobile banking. *FIIB Business Review*, *5*(4), 51–64. https://doi.org/10.1177/2455265820160409

Nichols, R. (2020). *Factores perceptuales de los clientes de la banca y la utilización del servicio de Banca Móvil* [Tesis de Pregrado.]. https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/23666

Ortiz, Y., & Tabuchi, M. (2021). *Determinantes de la adopción de la banca móvil en el contexto peruano* [Tesis de Pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/657899

Oruna, A., Oruna, M., Aranguren, P., & Sánchez, J. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana de Gerencia*, *28*(102), 855–871. https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/39894/45150

Oshlyansky, L., Cairns, P., & Thimbleby, H. (2007). Validating the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) tool cross-culturally. *Proceedings of HCI 2007 The 21st British HCI Group Annual Conference University of Lancaster, UK*. https://www.scienceopen.com/hosted-document?doi=10.14236/ewic/HCI2007.67

Park, J., Yoo, J. W., Cho, Y., & Park, H. (2024). Understanding switching intentions between traditional banks and Internet-only banks among Generation X and Generation Z. *International Journal of Bank Marketing*. https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2023-0338

Pimienta, J., De la Orden, A., & Estrada, R. (2018). *Metodología de la investigación* (1st ed.). Pearson Educación.

Qatawneh, A. M., & Makhlouf, M. H. (2023). Influence of smart mobile banking services on senior banks' clients intention to use: moderating role of digital accounting. *Global Knowledge, Memory and Communication*. https://doi.org/10.1108/GKMC-01-2023-0018

Quintero, D. (2020). *Bit. al: cerrando la brecha del uso de banca digital por parte del adulto mayor*. http://hdl.handle.net/1992/51189

Rajaobelina, L., Brun, I., Line, R., & Cloutier, C. (2021). Not all elderly are the same: fostering trust through mobile banking service experience. *International Journal of Bank Marketing*, *39*(1), 85–106. https://doi.org/10.1108/IJBM-05-2020-0288

Romero, D., Barrientos, J., & Barrios, D. (2024). Factores asociados al uso de la banca digital en pequeños agronegocios de la región central de Colombia. *Innovar*, *34*(94), e116820–e116820. https://doi.org/10.15446/innovar.v34n94.116820

Samame, N. (2023). *Factores que influyen en la utilización de servicios de banca móvil en clientes de una agencia bancaria de Mórrope, 2022* [Tesis de Pregrado. Universidad

Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6686

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, *13*(1), 102–122. https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644

Sonco, T. (2021). *Influencia de los factores conductuales en la intención de uso de la banca digital de los clientes y usuarios del sistema bancario en la provincia de Arequipa–2020* [Tesis de Pregrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. http://hdl.handle.net/20.500.12773/12488

Tito, A. (2023). *Factores que influyen en el uso de la banca digital en personas de 45 a 64 años en el Macrodistrito Periférica-distrito 11 del Municipio de La Paz* [Tesis de Pregrado. Universidad Mayor de San Andrés]. https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/35501

Treviño, E., Saldívar, R., & González, M. (2021). Factores determinantes en el uso de la Banca Móvil en Nuevo León. *Vinculatégica EFAN*, *7*(2), 1170–1182. https://doi.org/10.29105/vtga7.2-173

Trujillo, G., Rodríguez, L., Mejía, D., & López, R. (2022). Transformación digital en América Latina: una revisión sistemática. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, *27*(100), 1519–1536. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890768

Vargas, A. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, *24*(2), 99–120. https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view1. *MIS Quarterly*, *27*(3), 425–478. https://doi.org/10.2307/30036540

Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, *36*(1), 157–178. https://doi.org/10.2307/41410412

Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, *17*(5), 328–376.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2800121

Yancapallo, M. (2024). *Uso de la banca móvil y satisfacción del cliente del Banco de la Nación, Arequipa 2023* [Tesis de Pregrado. Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/9803

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
General	**General**	**General**	**Tipo:** Básico **Nivel:** Descriptivo - Correlacional **Diseño de investigación:** No experimental transversal **Enfoque:** Cuantitativo **Muestra:** 235 microempresarios de la asociación ferial siglo XX **Muestreo:** Muestreo probabilístico **Instrumentos:** Cuestionarios
¿Cuál es la relación entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024?	Determinar la relación entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.	Existe relación significativa entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.	
Específicos	**Específicos**	**Específicos**	
Pe1. ¿Cuáles son las características de los microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024? **Pe2.** ¿Cuáles son los factores de decisión de los microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024? **Pe3.** ¿Cuál son las características del uso de la banca móvil de los microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024? **Pe4.** ¿Cuál es la relación entre la expectativa de rendimiento y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024? **Pe5.** ¿Cuál es la relación entre la expectativa de esfuerzo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024? **Pe6.** ¿Cuál es la relación entre la influencia social y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024?	**Oe1.** Analizar las características de los microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024. **Oe2.** Establecer los factores de decisión de los microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024. **Oe3.** Establecer las características del uso de la banca móvil de los microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024. **Oe4.** Determinar la relación entre la expectativa de rendimiento y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024. **Oe5.** Determinar la relación entre la expectativa de esfuerzo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024. **Oe6.** Determinar la relación entre la influencia social y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.	**He1.** Existe relación significativa entre la expectativa de rendimiento y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024. **He2.** Existe relación significativa entre la expectativa de esfuerzo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024. **He3.** Existe relación significativa entre la influencia social y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024. **He4.** Existe relación significativa entre el riesgo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024. **He5.** Existe relación significativa entre la confianza en la tecnología y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024. **He6.** Existe relación significativa entre la intención de uso y el uso de la banca	

Pe7. ¿Cuál es la relación entre el riesgo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024? **Pe8.** ¿Cuál es la relación entre la confianza en la tecnología y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024? **Pe9.** ¿Cuál es la relación entre la intención de uso y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024?	**Oe7.** Determinar la relación entre el riesgo y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024. **Oe8.** Determinar la relación entre la confianza en la tecnología y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024. **Oe9.** Determinar la relación entre la intención de uso y el uso de la banca móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.	móvil en microempresarios de la asociación ferial siglo XX – 2024.	

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Factores de decisión	Expectativa de rendimiento	1 - 4	Ordinal
	Expectativa de esfuerzo	5 - 8	
	Influencia social	9 - 11	
	Riesgo	12 - 14	
	Confianza	15 - 17	
	Intención de uso	18 - 20	
Variable 2: Uso de la banca móvil	Utilidad percibida	1 - 4	Ordinal
	Facilidad de uso percibida	5 - 7	
	Confianza percibida	8 - 10	
	Seguridad percibida	11 - 13	
	Privacidad percibida	14 - 16	
	Competencia tecnológica	17 - 19	

Anexo 3. Cuestionario para Factores de decisión

LA SALLE UNIVERSIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

El propósito del instrumento es evaluar la percepción que ud presenta en relación los factores de decisión para el uso de la banca móvil. Estimado(a) colaborador(a) este documento es anónimo y su empleo será en beneficio para el desarrollo de la presente los colaboradores de la investigación, por ello solicito su apoyo. Marque con la respuesta que considere, de acuerdo con su opinión personal en las siguientes opciones:

CARACTERISTICAS GENERALES

1.- Edad:

◯ 18 - 24 años ◯ 25 - 34 años ◯ 35 - 44 años ◯ 45 - 54 años ◯ 55 años o más

2.- Género:

◯ Femenino ◯ Masculino ◯ Prefiero no declararlo

3.- ¿A cual rubro pertenece su negocio?

◯ Electrónica ◯ Ropa ◯ Calzado ◯ Golosinas ◯ Licores
◯ Perfumería ◯ Decoración

4.- Experiencia: ¿Cuántos años de experiencia tiene utilizando la banca móvil?

◯ Menos de 1 año ◯ Entre 1 y 2 años ◯ Entre 3 y 5 años ◯ Más de 5 años ◯ No tengo experiencia usando la banca móvil

5.- ¿Cual es el porcentaje de uso de la banca móvil para las transacciones con sus proveedores?

◯ 0% ◯ 10% ◯ 20% ◯ 30% ◯ 40% ◯ 50%
◯ 60% ◯ 70% ◯ 80% ◯ 90% ◯ 100%

6.- ¿Cual es el porcentaje de uso de la banca móvil para las transacciones con sus clientes?

◯ 0% ◯ 10% ◯ 20% ◯ 30% ◯ 40% ◯ 50%
◯ 60% ◯ 70% ◯ 80% ◯ 90% ◯ 100%

7.- Considera ud necesario la instalación del servicio de un cajero automático en el centro comercial

◯ Totalmente en desacuerdo ◯ En desacuerdo ◯ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ◯ De acuerdo ◯ Totalmente de acuerdo

8.- Voluntariedad de uso: ¿Qué tan voluntario considera su uso de la banca móvil?

◯ Completamente voluntario ◯ Algo voluntario ◯ Poco voluntario ◯ Nada voluntario

9.- ¿Qué servicio de banca móvil utiliza con mayor frecuencia?

◯ BCP ◯ Interbank ◯ BBVA ◯ Scotiabank ◯ Banco de la nación

FACTORES DE DECISIÓN					
1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo		3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo		5: Totalmente de acuerdo	
Expectativa de Rendimiento					
1.- Usar la banca móvil mejora su rendimiento en la realización de gestiones bancarias.	1	2	3	4	5
2.- Usar la banca móvil le ahorra tiempo en comparación con otras opciones.	1	2	3	4	5
3.- Utilizaría la banca móvil en cualquier lugar.	1	2	3	4	5
4.- Considera que la banca móvil es útil para mis actividades bancarias.	1	2	3	4	5
Expectativa de Esfuerzo					
5.- Aprender a usar la banca móvil es fácil para usted.	1	2	3	4	5
6.- Le resulta sencillo volverse hábil en el uso de la banca móvil.	1	2	3	4	5
7.- La interacción con la banca móvil es fácil y comprensible.	1	2	3	4	5
8.- Encuentra que la banca móvil es fácil de usar.	1	2	3	4	5
Influencia Social					
9.- Las personas importantes para usted creen que debería usar la banca móvil.	1	2	3	4	5
10.- Las personas que influyen en su comportamiento piensan que debería usar la banca móvil.	1	2	3	4	5
11.- La mayoría de las personas en su entorno utilizan la banca móvil.	1	2	3	4	5
Percepción de riesgos					
12.- Confía en que mi información se mantenga confidencial al usar la banca móvil.	1	2	3	4	5
13.- Cree que sus transacciones en la banca móvil están seguras.	1	2	3	4	5
14.- Esta convencido de que su privacidad no sería divulgada al usar la banca móvil.	1	2	3	4	5
Confianza percibida					
15.- Usaría la banca móvil si tuviera una guía de asistencia incorporada que me ayude.	1	2	3	4	5
16.- Confía en la fiabilidad y disponibilidad del sistema de banca móvil.	1	2	3	4	5
17.- Usaría la banca móvil si hubiera visto a alguien más usándola antes.	1	2	3	4	5

Intención de uso					
18.- Prefiere utilizar la banca móvil para realizar sus gestiones bancarias.	1	2	3	4	5
19.- Tiene la intención de seguir utilizando la banca móvil en el futuro.	1	2	3	4	5
20.- Usaría la banca móvil para realizar pagos regularmente.	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4. Cuestionario para Uso de la banca móvil

LA SALLE UNIVERSIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

El propósito del instrumento es evaluar la percepción que ud presenta en relación al uso de la banca móvil. Estimado(a) colaborador(a) este documento es anónimo y su empleo será en beneficio para el desarrollo de la presente los colaboradores de la investigación, por ello solicito su apoyo. Marque con la respuesta que considere, de acuerdo con su opinión personal en las siguientes opciones:

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

USO DE LA BANCA MÓVIL					
Utilidad percibida					
1.- Usar la banca móvil me ahorra tiempo en comparación con ir a una sucursal física del banco.	1	2	3	4	5
2.- Cuando realizo mis gestiones fuera del banco, suelo recibir un servicio de mejor calidad.	1	2	3	4	5
3.- Puedo utilizar la banca móvil para realizar transacciones en cualquier circunstancia.	1	2	3	4	5
4.- La banca móvil me permite hacer transacciones cómodamente desde mi hogar.	1	2	3	4	5
Facilidad de uso percibida					
5.- Aprender a usar la banca móvil es sencillo para usted.	1	2	3	4	5
6.- Le resulta fácil usar la banca móvil para alcanzar sus objetivos bancarios.	1	2	3	4	5
7.- Su experiencia al usar la banca móvil es clara y fácil de entender.	1	2	3	4	5
Confianza percibida					
8.- Considera que la banca móvil es segura.	1	2	3	4	5
9.- Confía en que la banca móvil cumple con lo que promete.	1	2	3	4	5
10.- Cree que la banca móvil protege adecuadamente mi perfil y sus datos personales.	1	2	3	4	5
Seguridad percibida					
11.- No me preocupa la seguridad al usar la banca móvil.	1	2	3	4	5
12.- Estoy seguro de que sus bancos le protegen contra cargos no autorizados.	1	2	3	4	5
13.- Cree que sus transacciones son seguras al usar la banca móvil.	1	2	3	4	5
Privacidad percibida					
14.- Confía en que el sector financiero móvil mantendrá la confidencialidad de sus datos personales.	1	2	3	4	5
15.- Esta seguro de que sus datos bancarios personales no serán divulgados a través de la banca móvil.	1	2	3	4	5

16.- Disfruta trabajar con tecnología como la banca móvil.	1	2	3	4	5
Competencia tecnológica					
17.- Su habilidad para aprender nuevas tecnologías es excelente.	1	2	3	4	5
18.- Le apasionan las nuevas tecnologías.	1	2	3	4	5
19.- Encuentra esta tecnología fácil de usar.	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5. Validación de instrumentos

Formato de validación de instrumento

Yo, Diana Carolina Chávez Guillen, bachiller de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales, me es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y, a la vez, solicitar su colaboración como experto evaluador para la validación de contenido del cuestionario elaborado en el marco de la investigación titulada:

"RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE DECISIÓN Y EL USO DE LA BANCA MÓVIL EN MICROEMPRESARIOS DE LA ASOCIACIÓN FERIAL SIGLO XX - 2024.", que desarrollo con fines de optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Para realizar la validación, se le solicita revisar detalladamente cada ítem del cuestionario, valorando aspectos como claridad, coherencia, pertinencia, redacción, así como realizar cualquier observación o recomendación que considere necesaria para fortalecer la calidad del instrumento.

De forma complementaria, se adjunta:

- La **matriz de consistencia**.
- La **matriz de operacionalización de variables**.
- Las **fichas técnicas.**
- Los **diseños de ítems.**
- El **cuestionario completo**.

A continuación, se presenta el **cuadro de validación correspondiente**.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento				X
Calidad de redacción de los ítems				X
Pertinencia				X
Relevancia del contenido				X
Factibilidad de aplicación				X
Congruencia de los ítems				X

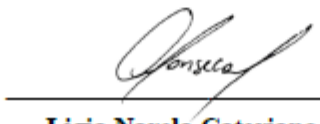
Observaciones: El instrumento toma como referencia el artículo científico publicado en la revista indexada *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, que lleva por título *An investigation on the behavioral intention of existing bank clients in a developing country to use mobile banking services* (2024) y el artículo científico publicado en la revista *indexada Journal of Internet Banking and Commerce,* que lleva por título *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model – Mobile Banking*

Validado por: Ligia Narela Cateriano Fonseca.

Profesión: Lic de administración de empresas, maestría en Ciencias de la Facultad de Economía Administración y Contabilidad.

Lugar de trabajo y cargo que desempeña: Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales y de la Comunicación y Docente en la Universidad La Salle.

Firma y fecha: 8/9/2025



Ligia Narela Cateriano Fonseca

Formato de validación de instrumento

Yo, Diana Carolina Chávez Guillen, bachiller de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales, me es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y, a la vez, solicitar su colaboración como experto evaluador para la validación de contenido del cuestionario elaborado en el marco de la investigación titulada:

"RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE DECISIÓN Y EL USO DE LA BANCA MÓVIL EN MICROEMPRESARIOS DE LA ASOCIACIÓN FERIAL SIGLO XX - 2024.", que desarrollo con fines de optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Para realizar la validación, se le solicita revisar detalladamente cada ítem del cuestionario, valorando aspectos como claridad, coherencia, pertinencia, redacción, así como realizar cualquier observación o recomendación que considere necesaria para fortalecer la calidad del instrumento.

De forma complementaria, se adjunta:

- La **matriz de consistencia.**
- La **matriz de operacionalización de variables.**
- Las **fichas técnicas.**
- Los **diseños de ítems.**
- El **cuestionario completo.**

A continuación, se presenta el **cuadro de validación correspondiente.**

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento			X	
Calidad de redacción de los ítems			X	
Pertinencia				X
Relevancia del contenido			X	
Factibilidad de aplicación			X	
Congruencia de los ítems				X

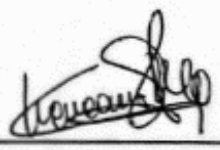
Observaciones: El instrumento toma como referencia el artículo científico publicado en la revista indexada *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, que lleva por título *An investigation on the behavioral intention of existing bank clients in a developing country to use mobile banking services* (2024) y el artículo científico publicado en la revista *indexada Journal of Internet Banking and Commerce*, que lleva por título *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model – Mobile Banking*

Validado por: Stephanie Cris Cheneaux Márquez

Profesión: Lic. ingeniera comercial, maestría en administración con mención en negocios internacionales.

Lugar de trabajo y cargo que desempeña: Docente, Universidad La Salle

Firma y fecha: 02/09/2025



Stephanie Cris Cheneaux Marquez

Formato de validación de instrumento

Yo, Diana Carolina Chávez Guillen, bachiller de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales, me es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y, a la vez, solicitar su colaboración como experto evaluador para la validación de contenido del cuestionario elaborado en el marco de la investigación titulada:

"RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE DECISIÓN Y EL USO DE LA BANCA MÓVIL EN MICROEMPRESARIOS DE LA ASOCIACIÓN FERIAL SIGLO XX - 2024.", que desarrollo con fines de optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Para realizar la validación, se le solicita revisar detalladamente cada ítem del cuestionario, valorando aspectos como claridad, coherencia, pertinencia, redacción, así como realizar cualquier observación o recomendación que considere necesaria para fortalecer la calidad del instrumento.

De forma complementaria, se adjunta:

- La **matriz de consistencia.**
- La **matriz de operacionalización de variables.**
- Las **fichas técnicas.**
- Los **diseños de ítems.**
- El **cuestionario completo.**

A continuación, se presenta el **cuadro de validación correspondiente.**

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento				X
Calidad de redacción de los ítems			X	
Pertinencia				X
Relevancia del contenido				X
Factibilidad de aplicación				X
Congruencia de los ítems			X	

Observaciones: El instrumento toma como referencia el artículo científico publicado en la revista indexada *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, que lleva por título *An investigation on the behavioral intention of existing bank clients in a developing country to use mobile banking services* (2024) y el artículo científico publicado en la revista *indexada Journal of Internet Banking and Commerce,* que lleva por título *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model – Mobile Banking*

Validado por: Diego Eliseo Carpio Segura

Profesión: Lic. Administración de empresas, maestría en administración estratégica de empresas.

Lugar de trabajo y cargo que desempeña: Docente, Universidad La Salle

Firma y fecha: 02/09/2025

Diego Eliseo Carpio Segura

Anexo 6. Carta de autorización de la empresa

"Año del Bicentenario de la Consolidación de nuestra Independencia y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Universidad La Salle
Programa Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Arequipa, 29 de octubre del 2024

ASOCIACIÓN ... SIGLO XX
Fecha 31-10-2024
Hora 12:14 pm
Obsev
Por

Señor

Guillermo Apaza

Presidente de la Asociación Ferial Siglo XX

Asunto: Solicitud de acceso para proyecto de investigación

De nuestra mayor consideración:

Por medio de la presente, la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad La Salle se dirige a usted para solicitar su colaboración en el acceso de nuestra bachiller, **Diana Carolina Chávez Guillén**, identificada con DNI **71007128** , a la Asociación Ferial Siglo XX. Este acceso es fundamental para llevar a cabo la recolección de información correspondiente a su proyecto de investigación.

El proyecto, titulado "Relación entre los factores de decisión y el uso de la banca móvil en los microempresarios de la Asociación Ferial Siglo XX - 2024," tiene como propósito analizar en profundidad cómo los microempresarios adoptan y utilizan tecnologías financieras, especialmente la banca móvil. Esta investigación no solo contribuirá al campo académico, sino que también proporcionará información valiosa para el desarrollo de herramientas que optimicen la gestión financiera de los comerciantes en su organización.

Le aseguramos que todos los datos recabados serán tratados con estricta confidencialidad y se emplearán exclusivamente con fines de investigación.

Consideramos que la colaboración de su institución será de gran importancia para el desarrollo de esta investigación, la cual busca aportar datos valiosos para el conocimiento académico y práctico en el ámbito empresarial.

Agradecemos de antemano su disposición y apoyo para facilitar este proceso. Quedamos a su disposición para coordinar cualquier aspecto necesario y esperamos contar con su colaboración.

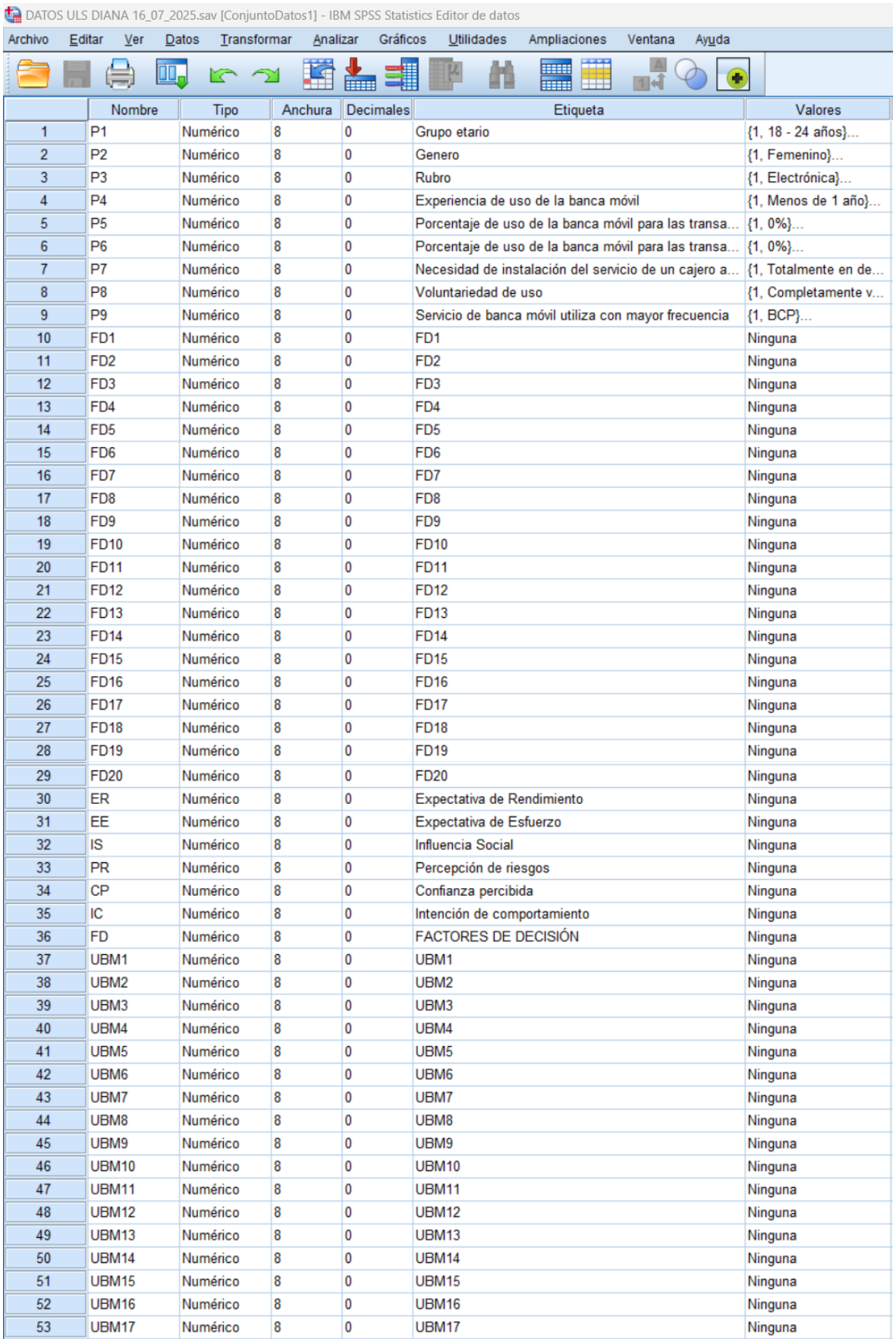
Atentamente,

Mg. Ligia Cateriano Fonseca
Decana(e)
Facultad de Ciencias Empresariales y de la Comunicación
Universidad La Salle

Guillermo Apaza Apaza
PRESIDENTE

ASOCIACIÓN FERIAL SIGLO XX
VICEPRESIDENTE

Anexo 7. Base de datos en SPSS


DATOS ULS DIANA 16_07_2025.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores
1	P1	Numérico	8	0	Grupo etario	{1, 18 - 24 años}...
2	P2	Numérico	8	0	Genero	{1, Femenino}...
3	P3	Numérico	8	0	Rubro	{1, Electrónica}...
4	P4	Numérico	8	0	Experiencia de uso de la banca móvil	{1, Menos de 1 año}...
5	P5	Numérico	8	0	Porcentaje de uso de la banca móvil para las transa...	{1, 0%}...
6	P6	Numérico	8	0	Porcentaje de uso de la banca móvil para las transa...	{1, 0%}...
7	P7	Numérico	8	0	Necesidad de instalación del servicio de un cajero a...	{1, Totalmente en de...
8	P8	Numérico	8	0	Voluntariedad de uso	{1, Completamente v...
9	P9	Numérico	8	0	Servicio de banca móvil utiliza con mayor frecuencia	{1, BCP}...
10	FD1	Numérico	8	0	FD1	Ninguna
11	FD2	Numérico	8	0	FD2	Ninguna
12	FD3	Numérico	8	0	FD3	Ninguna
13	FD4	Numérico	8	0	FD4	Ninguna
14	FD5	Numérico	8	0	FD5	Ninguna
15	FD6	Numérico	8	0	FD6	Ninguna
16	FD7	Numérico	8	0	FD7	Ninguna
17	FD8	Numérico	8	0	FD8	Ninguna
18	FD9	Numérico	8	0	FD9	Ninguna
19	FD10	Numérico	8	0	FD10	Ninguna
20	FD11	Numérico	8	0	FD11	Ninguna
21	FD12	Numérico	8	0	FD12	Ninguna
22	FD13	Numérico	8	0	FD13	Ninguna
23	FD14	Numérico	8	0	FD14	Ninguna
24	FD15	Numérico	8	0	FD15	Ninguna
25	FD16	Numérico	8	0	FD16	Ninguna
26	FD17	Numérico	8	0	FD17	Ninguna
27	FD18	Numérico	8	0	FD18	Ninguna
28	FD19	Numérico	8	0	FD19	Ninguna
29	FD20	Numérico	8	0	FD20	Ninguna
30	ER	Numérico	8	0	Expectativa de Rendimiento	Ninguna
31	EE	Numérico	8	0	Expectativa de Esfuerzo	Ninguna
32	IS	Numérico	8	0	Influencia Social	Ninguna
33	PR	Numérico	8	0	Percepción de riesgos	Ninguna
34	CP	Numérico	8	0	Confianza percibida	Ninguna
35	IC	Numérico	8	0	Intención de comportamiento	Ninguna
36	FD	Numérico	8	0	FACTORES DE DECISIÓN	Ninguna
37	UBM1	Numérico	8	0	UBM1	Ninguna
38	UBM2	Numérico	8	0	UBM2	Ninguna
39	UBM3	Numérico	8	0	UBM3	Ninguna
40	UBM4	Numérico	8	0	UBM4	Ninguna
41	UBM5	Numérico	8	0	UBM5	Ninguna
42	UBM6	Numérico	8	0	UBM6	Ninguna
43	UBM7	Numérico	8	0	UBM7	Ninguna
44	UBM8	Numérico	8	0	UBM8	Ninguna
45	UBM9	Numérico	8	0	UBM9	Ninguna
46	UBM10	Numérico	8	0	UBM10	Ninguna
47	UBM11	Numérico	8	0	UBM11	Ninguna
48	UBM12	Numérico	8	0	UBM12	Ninguna
49	UBM13	Numérico	8	0	UBM13	Ninguna
50	UBM14	Numérico	8	0	UBM14	Ninguna
51	UBM15	Numérico	8	0	UBM15	Ninguna
52	UBM16	Numérico	8	0	UBM16	Ninguna
53	UBM17	Numérico	8	0	UBM17	Ninguna

54	UBM18	Numérico	8	0	UBM18	Ninguna
55	UBM19	Numérico	8	0	UBM19	Ninguna
56	UP	Numérico	8	0	Utilidad percibida	Ninguna
57	FUP	Numérico	8	0	Facilidad de uso percibida	Ninguna
58	CPe	Numérico	8	0	Confianza percibida	Ninguna
59	SP	Numérico	8	0	Seguridad percibida	Ninguna
60	PP	Numérico	8	0	Privacidad percibida	Ninguna
61	CT	Numérico	8	0	Competencia tecnológica	Ninguna
62	UBM	Numérico	8	0	USO DE LA BANCA MÓVIL	Ninguna
63	ER_COD	Numérico	8	0	Expectativa de Rendimiento	{1, Bajo}...
64	EE_COD	Numérico	8	0	Expectativa de Esfuerzo	{1, Bajo}...
65	IS_COD	Numérico	8	0	Influencia Social	{1, Bajo}...
66	PR_COD	Numérico	8	0	Percepción de riesgos	{1, Bajo}...
67	CP_COD	Numérico	8	0	Confianza percibida	{1, Bajo}...
68	IC_COD	Numérico	8	0	Intención de comportamiento	{1, Bajo}...
69	FD_COD	Numérico	8	0	FACTORES DE DECISIÓN	{1, Bajo}...
70	UP_COD	Numérico	8	0	Utilidad percibida	{1, Bajo}...
71	FUP_COD	Numérico	8	0	Facilidad de uso percibida	{1, Bajo}...
72	CPe_COD	Numérico	8	0	Confianza percibida	{1, Bajo}...
73	SP_COD	Numérico	8	0	Seguridad percibida	{1, Bajo}...
74	PP_COD	Numérico	8	0	Privacidad percibida	{1, Bajo}...
75	CT_COD	Numérico	8	0	Competencia tecnológica	{1, Bajo}...
76	UBM_COD	Numérico	8	0	USO DE LA BANCA MÓVIL	{1, Bajo}...
77	P5_COD	Numérico	8	0	Porcentaje de uso de la banca móvil para las transa...	{1, Bajo}...
78	P6_COD	Numérico	8	0	Porcentaje de uso de la banca móvil para las transa...	{1, Bajo}...
79						

Anexo 8. Base de datos en Excel para Factores de decisión

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	FD1	FD2	FD3	FD4	FD5	FD6	FD7	FD8	FD9	FD10	FD11	FD12	FD13	FD14	FD15	FD16	FD17	FD18	FD19	FD20	ER	EE	IS	PR	CP	IC	FD
1	1	1	5	3	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
2	2	1	1	1	4	6	4	1	1	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	18	18	15	15	13	15	94
3	2	2	6	3	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	20	20	15	12	15	14	96
4	4	1	4	3	5	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	20	20	14	13	15	15	97
5	2	1	6	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
6	4	2	6	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
7	4	1	6	4	6	8	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
8	1	1	2	1	5	7	5	1	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	19	18	13	14	14	15	93
9	4	1	6	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
10	4	2	2	1	5	7	4	1	1	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	19	18	15	14	14	14	94
11	4	1	7	4	6	8	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
12	4	1	7	4	6	8	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
13	2	2	7	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
14	3	1	7	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
15	1	1	1	1	4	6	5	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	18	18	14	14	13	15	92
16	3	2	7	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
17	4	1	7	5	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
18	4	2	7	4	7	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
19	2	2	4	3	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	13	15	15	98
20	3	1	1	1	4	6	5	1	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	17	17	12	15	12	14	87
21	1	1	4	3	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	13	15	15	98
22	2	2	7	5	7	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
23	4	1	2	1	5	7	3	1	1	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	19	18	15	14	14	15	95
24	2	1	7	5	7	9	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
25	4	1	7	5	7	9	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
26	3	2	7	5	7	9	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
27	4	1	7	5	7	9	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
28	1	1	7	5	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
29	5	1	7	5	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
30	2	2	6	3	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
31	2	1	6	4	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	14	12	15	15	96
32	2	1	4	3	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	13	15	15	98
33	4	1	7	5	6	8	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
34	2	2	3	2	5	8	5	1	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	19	19	14	13	15	15	95
35	4	1	4	3	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	13	15	15	98
36	4	1	1	1	4	7	5	1	1	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	18	18	14	14	13	13	90
37	4	1	3	2	5	8	5	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	19	19	14	13	15	13	93
38	2	2	2	1	5	7	3	1	1	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	19	18	14	14	14	13	92
39	2	1	2	1	5	7	4	1	1	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	19	18	14	14	14	12	91
40	5	1	5	3	6	8	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	20	20	14	13	15	15	97
41	4	1	2	1	5	7	4	1	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	19	18	14	14	14	13	92
42	3	1	1	1	4	6	5	1	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	18	17	14	15	13	12	89
43	2	2	1	1	4	7	4	1	1	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	18	18	15	14	13	12	90
44	5	1	1	1	4	7	5	1	1	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	18	18	12	14	13	15	90
45	2	2	3	2	5	8	3	1	1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	19	19	14	13	15	15	95

46	4	2	5	3	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	20	20	14	13	15	15	97
47	4	2	2	1	5	7	5	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	19	19	14	13	14	14	93
48	4	1	1	1	4	7	4	1	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	19	18	14	14	13	13	91
49	4	1	2	1	5	7	4	1	1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	19	18	14	14	14	15	94
50	3	1	2	1	5	7	5	2	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	19	19	12	14	14	13	91
51	3	2	2	1	5	7	4	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	19	19	14	13	14	15	94
52	4	1	2	1	5	7	5	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	19	19	13	14	14	14	93
53	2	1	2	1	5	7	5	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	19	19	14	13	14	13	92
54	2	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	18	17	14	15	13	13	90
55	4	1	6	4	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	20	20	15	12	15	14	96
56	4	1	2	1	5	7	5	1	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	19	19	15	13	14	14	94
57	2	1	2	1	5	7	4	1	1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	13	13	14	14	92
58	2	1	3	2	5	8	5	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	19	19	13	13	15	14	93
59	5	2	1	1	4	7	4	1	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	19	18	14	14	13	14	92
60	4	2	1	1	4	6	3	1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	18	17	14	15	13	12	89
61	4	1	5	3	5	8	5	1	1	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	19	19	13	13	15	15	94
62	4	2	1	1	4	6	5	1	1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	18	17	13	15	13	12	88
63	4	1	3	2	5	7	4	1	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	19	19	14	13	14	15	94
64	2	2	3	2	5	8	5	1	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	19	19	14	13	15	15	95
65	4	1	2	1	5	7	5	1	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	19	18	14	14	14	13	92
66	2	2	3	2	5	7	4	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	19	19	14	13	14	14	93
67	2	1	1	1	4	6	4	1	1	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	18	17	14	15	13	15	92
68	2	1	2	1	5	7	5	1	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	18	12	14	14	14	91
69	5	1	3	2	5	7	4	2	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	19	19	13	13	14	14	92
70	4	1	2	1	5	7	4	1	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	19	19	13	13	14	14	92
71	3	1	3	2	5	8	4	1	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	19	19	14	13	15	15	95
72	2	2	5	3	5	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	20	19	13	13	15	15	95
73	3	2	2	1	4	7	5	1	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	19	18	14	14	14	12	91
74	4	1	2	1	5	7	4	1	1	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	19	19	13	13	14	14	92
75	4	1	2	1	5	7	4	1	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	19	19	14	13	14	14	93
76	4	2	3	2	5	7	4	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	19	19	14	13	14	14	93
77	4	1	2	1	4	7	3	1	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	19	18	14	14	14	13	92
78	2	1	1	1	3	5	4	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17	16	13	15	12	12	85
79	4	1	2	1	5	7	5	1	1	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	19	18	14	14	14	14	93
80	4	1	1	1	4	6	5	2	1	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	18	17	15	15	13	14	92
81	4	2	2	1	4	7	4	1	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	19	18	14	14	14	13	92
82	2	2	1	1	4	5	4	1	1	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	17	16	12	15	12	13	85
83	2	2	1	1	4	6	5	1	1	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	17	16	12	15	12	13	85
84	2	1	1	1	3	5	3	1	1	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17	15	11	15	12	12	82
85	4	2	1	1	3	5	4	2	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17	16	13	15	12	12	85
86	3	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	18	17	12	15	13	12	87
87	3	1	1	1	4	6	4	1	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	18	17	13	15	13	12	88
88	5	2	2	1	5	7	5	1	1	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	19	19	13	13	14	15	93
89	2	2	1	1	3	5	4	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	17	16	13	15	12	13	86
90	2	1	1	1	4	5	5	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17	16	12	15	12	12	84
91	2	1	2	2	5	7	5	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	13	13	14	14	92
92	2	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	18	17	14	15	13	12	89
93	3	2	1	1	4	6	4	3	1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	13	15	13	13	89

94	2	2	1	1	4	6	5	1	1	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	18	17	13	15	13	13	89
95	4	1	1	1	4	6	5	1	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	18	17	13	15	13	14	90
96	4	2	2	2	5	7	4	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	19	19	14	13	14	14	93
97	4	2	2	1	4	7	4	2	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	19	18	14	14	14	12	91
98	2	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	13	15	13	13	89
99	3	2	1	1	4	6	5	1	1	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	18	17	13	15	13	15	91
90	2	1	1	1	4	5	5	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17	16	12	15	12	12	84
91	2	1	2	2	5	7	5	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	13	13	14	14	92
92	2	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	18	17	14	15	13	12	89
93	3	2	1	1	4	6	4	3	1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	13	15	13	13	89
94	2	2	1	1	4	6	5	1	1	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	18	17	13	15	13	13	89
95	4	1	1	1	4	6	5	1	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	18	17	13	15	13	14	90
96	4	2	2	2	5	7	4	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	19	19	14	13	14	14	93
97	4	2	2	1	4	7	4	2	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	19	18	14	14	14	12	91
98	2	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	13	15	13	13	89
99	3	2	1	1	4	6	5	1	1	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	18	17	13	15	13	15	91
100	4	1	1	1	4	6	4	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	18	18	13	15	13	12	89
101	4	2	1	1	4	6	3	1	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	12	15	13	13	88
102	3	2	3	3	5	7	5	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	19	19	14	13	14	14	93
103	2	2	2	1	5	7	5	1	1	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	18	14	14	14	14	93
104	2	1	1	1	4	6	4	1	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	18	17	13	15	13	13	89
105	2	2	1	1	4	6	5	2	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	12	15	13	13	88
106	4	2	2	2	5	7	5	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	19	19	15	13	14	13	93
107	4	2	1	1	4	6	5	1	1	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	18	18	13	15	13	13	90
108	4	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	17	16	12	15	12	14	86
109	5	1	3	2	5	7	3	2	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	19	19	14	13	14	14	93
110	3	1	4	3	5	7	5	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	19	19	14	13	15	14	94
111	1	1	5	3	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
112	2	1	1	1	4	6	4	1	1	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	18	18	15	15	13	15	94
113	2	2	6	3	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	20	20	15	12	15	14	96
114	4	1	4	3	5	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	14	12	15	15	96
115	2	1	6	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
116	4	2	6	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
117	4	1	6	4	6	8	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
118	1	1	2	1	5	7	5	1	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	19	18	13	14	14	15	93
119	4	1	6	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
110	3	1	4	3	5	7	5	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	19	19	14	13	15	14	94
111	1	1	5	3	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
112	2	1	1	1	4	6	4	1	1	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	18	18	15	15	13	15	94
113	2	2	6	3	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	20	20	15	12	15	14	96
114	4	1	4	3	5	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	14	12	15	15	96
115	2	1	6	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
116	4	2	6	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
117	4	1	6	4	6	8	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
118	1	1	2	1	5	7	5	1	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	19	18	13	14	14	15	93
119	4	1	6	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
120	4	2	2	1	5	7	4	1	1	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	19	18	15	14	14	14	94
121	4	1	7	4	6	8	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96

122	4	1	7	4	6	8	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
123	2	2	7	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
124	3	1	7	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
125	1	1	1	1	4	6	5	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	18	18	14	14	13	15	92
126	3	2	7	4	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
127	4	1	7	5	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
128	4	2	7	4	7	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
129	2	2	4	3	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
130	3	1	1	1	4	6	5	1	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	17	17	12	15	12	14	87
131	1	1	4	3	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
132	2	2	7	5	7	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
133	4	1	2	1	5	7	3	1	1	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	19	18	15	14	14	15	95
134	2	1	7	5	7	9	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	11	15	15	96
135	4	1	7	5	7	9	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	10	15	15	95
136	3	2	7	5	7	9	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	10	15	15	95
137	4	1	7	5	7	9	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	20	20	15	10	15	15	95
138	1	1	7	5	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	20	20	15	10	15	15	95
139	5	1	7	5	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	20	20	15	9	15	15	94
140	2	2	6	3	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
141	2	1	6	4	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	14	12	15	15	96
142	2	1	4	3	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
143	4	1	7	5	6	8	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	20	20	15	9	15	15	94
144	2	2	3	2	5	8	5	1	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	19	19	14	13	15	15	95
145	4	1	4	3	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	20	20	15	12	15	15	97
146	4	1	1	1	4	7	5	1	1	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	18	18	14	14	13	13	90
147	4	1	3	2	5	8	5	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	19	19	14	13	15	13	93
148	2	2	2	1	5	7	3	1	1	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	19	18	14	14	14	13	92
149	2	1	2	1	5	7	4	1	1	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	19	18	14	14	14	12	91
150	5	1	5	3	6	8	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	20	20	14	12	15	15	96
151	4	1	2	1	5	7	4	1	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	19	18	14	13	14	13	91
152	3	1	1	1	4	6	5	1	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	18	17	14	15	13	12	89
153	2	2	1	1	4	7	4	1	1	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	18	18	15	14	13	12	90
154	5	1	1	1	4	7	5	1	1	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	18	18	12	14	13	15	90
155	2	2	3	2	5	8	3	1	1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	19	19	14	13	15	15	95
156	4	2	5	3	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	20	20	14	12	15	15	96
157	4	2	2	1	5	7	5	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	19	19	14	13	14	14	93
158	4	1	1	1	4	7	4	1	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	19	18	14	14	13	13	91
159	4	1	2	1	5	7	4	1	1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	19	18	14	13	14	15	93
151	4	1	2	1	5	7	4	1	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	19	18	14	13	14	13	91
152	3	1	1	1	4	6	5	1	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	18	17	14	15	13	12	89
153	2	2	1	1	4	7	4	1	1	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	18	18	15	14	13	12	90
154	5	1	1	1	4	7	5	1	1	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	18	18	12	14	13	15	90
155	2	2	3	2	5	8	3	1	1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	19	19	14	13	15	15	95
156	4	2	5	3	6	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	20	20	14	12	15	15	96
157	4	2	2	1	5	7	5	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	19	19	14	13	14	14	93
158	4	1	1	1	4	7	4	1	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	19	18	14	14	13	13	91
159	4	1	2	1	5	7	4	1	1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	19	18	14	13	14	15	93
160	3	1	2	1	5	7	5	2	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	19	19	12	13	14	13	90

161	3	2	2	1	5	7	4	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	19	19	14	13	14	15	94
162	4	1	2	1	5	7	5	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	19	19	13	13	14	14	92
163	2	1	2	1	5	7	5	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	19	19	14	13	14	13	92
164	2	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	18	17	14	15	13	13	90
165	4	1	6	4	6	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	20	20	15	12	15	14	96
166	4	1	2	1	5	7	5	1	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	19	19	15	13	14	14	94
167	2	1	2	1	5	7	4	1	1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	13	13	14	14	92
168	2	1	3	2	5	8	5	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	19	19	13	13	15	14	93
169	5	2	1	1	4	7	4	1	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	19	18	14	14	13	14	92
170	4	2	1	1	4	6	3	1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	18	17	14	15	13	12	89
171	4	1	5	3	5	8	5	1	1	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	19	19	13	12	15	15	93
172	4	2	1	1	4	6	5	1	1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	18	17	13	15	13	12	88
173	4	1	3	2	5	7	4	1	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	19	19	14	13	14	15	94
174	2	2	3	2	5	8	5	1	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	19	19	14	13	15	15	95
175	4	1	2	1	5	7	5	1	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	19	18	14	13	14	13	91
176	2	2	3	2	5	7	4	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	19	19	14	13	14	14	93
177	2	1	1	1	4	6	4	1	1	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	18	17	14	15	13	15	92
178	2	1	2	1	5	7	5	1	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	19	18	12	13	14	14	90
179	5	1	3	2	5	7	4	2	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	19	19	13	13	14	14	92
180	4	1	2	1	5	7	4	1	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	19	19	13	13	14	14	92
181	3	1	3	2	5	8	4	1	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	19	19	14	13	15	15	95
182	2	2	5	3	5	8	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	20	19	13	12	15	15	94
183	3	2	2	1	4	7	5	1	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	19	18	14	14	14	12	91
184	4	1	2	1	5	7	4	1	1	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	19	19	13	13	14	14	92
185	4	1	2	1	5	7	4	1	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	19	19	14	13	14	14	93
186	4	2	3	2	5	7	4	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	19	19	14	13	14	14	93
187	4	1	2	1	4	7	3	1	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	19	18	14	14	14	13	92
188	2	1	1	1	3	5	4	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	17	16	13	15	12	12	85
189	4	1	2	1	5	7	5	1	1	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	19	18	14	13	14	14	92
190	4	1	1	1	4	6	5	2	1	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	18	17	15	15	13	14	92
191	4	2	2	1	4	7	4	1	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	19	18	14	14	14	13	92
192	2	2	1	1	4	5	4	1	1	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	17	16	12	15	12	13	85
193	2	2	1	1	4	6	5	1	1	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	17	16	12	15	12	13	85
194	2	1	1	1	3	5	3	1	1	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17	15	11	15	12	12	82
195	4	2	1	1	3	5	4	2	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17	16	13	15	12	12	85
196	3	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	18	17	12	15	13	12	87
197	3	1	1	1	4	6	4	1	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	18	17	13	15	13	12	88
198	5	2	2	1	5	7	5	1	1	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	19	19	13	13	14	15	93

199	2	2	1	1	3	5	4	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	17	16	13	15	12	13	86
190	4	1	1	1	4	6	5	2	1	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	18	17	15	15	13	14	92
191	4	2	2	1	4	7	4	1	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	19	18	14	14	14	13	92
192	2	2	1	1	4	5	4	1	1	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	17	16	12	15	12	13	85
193	2	2	1	1	4	6	5	1	1	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	17	16	12	15	12	13	85
194	2	1	1	1	3	5	3	1	1	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17	15	11	15	12	12	82
195	4	2	1	1	3	5	4	2	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17	16	13	15	12	12	85
196	3	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	18	17	12	15	13	12	87
197	3	1	1	1	4	6	4	1	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	18	17	13	15	13	12	88
198	5	2	2	1	5	7	5	1	1	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	19	19	13	13	14	15	93
199	2	2	1	1	3	5	4	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	17	16	13	15	12	13	86
200	2	1	1	1	4	5	5	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17	16	12	15	12	12	84
201	2	1	2	2	5	7	5	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	13	13	14	14	92
202	2	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	18	17	14	15	13	12	89
203	3	2	1	1	4	6	4	3	1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	13	15	13	13	89
204	2	2	1	1	4	6	5	1	1	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	18	17	13	15	13	13	89
205	4	1	1	1	4	6	5	1	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	18	17	13	14	13	14	89
206	4	2	2	2	5	7	4	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	19	19	14	13	14	14	93
207	4	2	2	1	4	7	4	2	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	19	18	14	13	14	12	90
208	2	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	13	14	13	13	88
209	3	2	1	1	4	6	5	1	1	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	18	17	13	14	13	15	90
210	4	1	1	1	4	6	4	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	18	18	13	14	13	12	88
211	4	2	1	1	4	6	3	1	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	12	15	13	13	88
212	3	2	3	3	5	7	5	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	19	19	14	13	14	14	93
213	2	2	2	1	5	7	5	1	1	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	19	18	14	13	14	14	92
214	2	1	1	1	4	6	4	1	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	18	17	13	15	13	13	89
215	2	2	1	1	4	6	5	2	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	12	15	13	13	88
216	4	2	2	2	5	7	5	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	19	19	15	13	14	13	93
217	4	2	1	1	4	6	5	1	1	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	18	18	13	14	13	13	89
218	4	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	17	16	12	15	12	14	86
219	5	1	3	2	5	7	3	2	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	19	19	14	13	14	14	93
210	4	1	1	1	4	6	4	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	18	18	13	14	13	12	88
211	4	2	1	1	4	6	3	1	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	12	15	13	13	88
212	3	2	3	3	5	7	5	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	19	19	14	13	14	14	93
213	2	2	2	1	5	7	5	1	1	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	19	18	14	13	14	14	92
214	2	1	1	1	4	6	4	1	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	18	17	13	15	13	13	89
215	2	2	1	1	4	6	5	2	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	12	15	13	13	88
216	4	2	2	2	5	7	5	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	19	19	15	13	14	13	93
217	4	2	1	1	4	6	5	1	1	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	18	18	13	14	13	13	89
218	4	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	17	16	12	15	12	14	86
219	5	1	3	2	5	7	3	2	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	19	19	14	13	14	14	93
220	3	1	4	3	5	7	5	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	19	19	14	13	15	14	94
221	2	1	1	1	4	5	5	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17	16	12	15	12	12	84
222	2	1	2	2	5	7	5	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	19	19	13	13	14	14	92
223	2	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	18	17	14	15	13	12	89
224	3	2	1	1	4	6	4	3	1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	13	14	13	13	88
225	2	2	1	1	4	6	5	1	1	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	18	17	13	14	13	13	88
226	4	1	1	1	4	6	5	1	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	18	17	13	14	13	14	89

227	4	2	2	2	5	7	4	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	19	19	14	13	14	14	93
228	4	2	2	1	4	7	4	2	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	19	18	14	13	14	12	90
229	2	2	1	1	4	6	4	1	1	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	13	14	13	13	88
230	3	2	1	1	4	6	5	1	1	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	18	17	13	14	13	15	90
231	4	1	1	1	4	6	4	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	18	18	13	14	13	12	88
232	4	2	1	1	4	6	3	1	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	18	17	12	15	13	13	88
233	3	2	3	3	5	7	5	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	19	19	14	13	14	14	93
234	2	2	2	1	5	7	5	1	1	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	19	18	14	13	14	14	92
235	2	1	1	1	4	6	4	1	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	18	17	13	15	13	13	89

Anexo 9. Base de datos en Excel para Uso de la banca móvil

No.	UBM1	UBM2	UBM3	UBM4	UBM5	UBM6	UBM7	UBM8	UBM9	UBM10	UBM11	UBM12	UBM13	UBM14	UBM15	UBM16	UBM17	UBM18	UBM19	UP	FUP	CPe	SP	PP	CT	UBM
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	15	15	15	15	15	94
2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	17	14	14	14	15	14	88
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	15	15	15	15	15	94
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	19	15	15	15	14	15	93
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
8	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	19	14	13	14	15	15	90
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
10	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	19	14	14	15	14	14	90
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
15	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	19	13	15	15	12	15	89
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	15	15	14	15	15	93
20	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	19	14	12	12	15	13	85
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	15	15	14	15	15	93
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
23	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	19	15	13	15	13	15	90
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	14	15	15	94
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	20	15	15	15	14	15	94
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	15	15	14	15	15	93
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
34	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	19	15	14	15	15	14	92
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	20	15	15	15	15	13	93
36	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	17	15	13	15	14	15	89
37	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	13	15	15	15	15	92
38	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	19	14	15	15	14	13	90
39	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	18	15	14	14	14	15	90
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	20	15	14	15	14	15	93
41	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	18	15	15	13	15	14	90
42	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	18	14	13	14	13	13	85
43	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	18	15	15	14	12	15	89
44	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	18	15	15	12	14	15	89
45	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	14	13	15	15	15	92

46	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	13	15	15	15	15	93
47	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	15	13	15	15	15	91
48	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	19	14	15	14	13	14	89
49	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	20	13	15	15	13	14	90
50	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	19	14	14	14	15	14	90
51	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	20	14	15	15	12	15	91
52	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	19	14	13	15	14	15	90
53	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	19	15	15	14	15	13	91
54	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	19	15	14	14	10	15	87
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	14	15	15	94
56	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	19	15	14	13	15	15	91
57	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	18	15	15	14	14	15	91
58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	19	15	14	15	14	15	92
59	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	19	14	14	14	14	14	89
60	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	18	15	14	14	11	15	87
61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	20	15	14	15	15	14	93
62	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	20	15	12	10	15	15	87
63	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	14	15	15	15	15	92
64	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	19	15	15	14	14	15	92
65	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	18	14	14	15	14	15	90
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	20	15	15	14	13	15	92
67	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	2	5	5	5	5	20	15	14	11	12	15	87
68	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	19	14	14	15	14	14	90
69	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	15	13	15	15	15	92
70	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	18	15	15	15	15	13	91
71	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	14	15	14	15	15	92
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	20	15	15	15	14	14	93
73	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	19	15	14	14	14	13	89
74	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	20	14	15	14	14	14	91
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	20	15	14	14	14	14	91
76	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	19	15	15	15	14	14	92
77	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	18	15	15	13	13	15	89
78	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	2	4	2	2	4	5	4	5	20	15	11	11	8	14	79
79	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	18	14	14	15	14	15	90
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	20	15	13	11	15	14	88
81	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	19	14	13	15	14	14	89
82	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	20	15	13	12	10	14	84
83	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4	20	14	12	13	13	12	84
84	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	2	5	5	5	5	18	13	12	10	9	15	77
85	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	17	14	14	11	13	13	82
86	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	19	15	13	12	13	14	86
87	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	16	14	15	12	14	15	86
88	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	15	13	14	15	15	91
89	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	20	14	11	12	12	14	83
90	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	4	18	14	15	10	13	14	84
91	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	18	15	15	14	14	15	91
92	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	19	13	13	13	13	15	86
93	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	19	15	15	11	14	14	88

94	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	18	15	15	13	13	14	88
95	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	18	14	13	15	13	15	88
96	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	20	13	14	15	14	15	91
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	20	15	15	13	12	15	90
98	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	19	15	14	12	14	14	88
99	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	18	14	14	14	14	14	88
90	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	4	18	14	15	10	13	14	84
91	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	18	15	15	14	14	15	91
92	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	19	13	13	13	13	15	86
93	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	19	15	15	11	14	14	88
94	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	18	15	15	13	13	14	88
95	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	18	14	13	15	13	15	88
96	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	20	13	14	15	14	15	91
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	20	15	15	13	12	15	90
98	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	19	15	14	12	14	14	88
99	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	18	14	14	14	14	14	88
100	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	18	15	14	14	13	14	88
101	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	18	13	13	15	13	15	87
102	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	18	15	15	15	14	15	92
103	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	19	14	14	15	14	14	90
104	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	19	14	14	13	12	14	86
105	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	17	14	14	14	12	15	86
106	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	18	15	15	14	14	15	91
107	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	19	13	14	13	15	14	88
108	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	20	14	12	12	11	15	84
109	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	19	15	14	14	14	15	91
110	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	19	15	15	15	15	13	92
111	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	15	15	15	15	15	94
112	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	17	14	14	14	15	14	88
113	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	15	15	15	15	15	94
114	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	19	15	15	15	14	15	93
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
118	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	19	14	13	14	15	15	90
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
110	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	19	15	15	15	15	13	92
111	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	15	15	15	15	15	94
112	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	17	14	14	14	15	14	88
113	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	15	15	15	15	15	94
114	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	19	15	15	15	14	15	93
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
118	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	19	14	13	14	15	15	90
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
120	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	19	14	14	15	14	14	90
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95

122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
125	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	19	13	15	15	12	15	89
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
129	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	19	15	15	14	15	15	93
130	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	19	14	12	12	15	13	85	
131	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	19	15	15	14	15	15	93
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
133	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	19	15	13	15	13	15	90	
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	14	15	15	94
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	20	15	15	15	14	15	94	
142	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	19	15	15	14	15	15	93
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	15	15	15	95
144	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	19	15	14	15	15	14	92
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	20	15	15	15	15	13	93
146	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	17	15	13	15	14	15	89	
147	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	13	15	15	15	15	92
148	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	19	14	15	15	14	13	90	
149	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	18	15	14	14	14	15	90	
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	20	15	14	15	14	15	93	
151	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	18	15	15	13	15	14	90	
152	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	18	14	13	14	13	13	85	
153	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	18	15	15	14	12	15	89	
154	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	18	15	15	12	14	15	89	
155	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	14	13	15	15	15	92	
156	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	13	15	15	15	15	93	
157	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	15	13	15	15	15	91	
158	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	19	14	15	14	13	14	89	
159	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	20	13	15	15	13	14	90
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	20	15	14	15	14	15	93	
151	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	18	15	15	13	15	14	90	
152	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	18	14	13	14	13	13	85	
153	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	18	15	15	14	12	15	89	
154	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	18	15	15	12	14	15	89	
155	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	14	13	15	15	15	92	
156	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	13	15	15	15	15	93	
157	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	15	13	15	15	15	91	
158	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	19	14	15	14	13	14	89	
159	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	20	13	15	15	13	14	90

160	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	19	14	14	14	15	14	90
161	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	20	14	15	15	12	15	91
162	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	19	14	13	15	14	15	90
163	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	19	15	15	14	15	13	91
164	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	19	15	14	14	10	15	87
165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	14	15	15	94
166	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	19	15	14	13	15	15	91
167	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	18	15	15	14	14	15	91
168	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	19	15	14	15	14	15	92
169	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	19	14	14	14	14	14	89
170	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	18	15	14	14	11	15	87
171	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	20	15	14	15	15	14	93
172	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	20	15	12	10	15	15	87
173	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	14	15	15	15	15	92
174	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	19	15	15	14	14	15	92
175	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	18	14	14	15	14	15	90
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	20	15	15	14	13	15	92
177	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	2	5	5	5	5	20	15	14	11	12	15	87
178	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	19	14	14	15	14	14	90
179	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	15	13	15	15	15	92
171	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	20	15	14	15	15	14	93
172	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	20	15	12	10	15	15	87
173	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	14	15	15	15	15	92
174	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	19	15	15	14	14	15	92
175	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	18	14	14	15	14	15	90
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	20	15	15	14	13	15	92
177	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	2	5	5	5	5	20	15	14	11	12	15	87
178	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	19	14	14	15	14	14	90
179	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	15	13	15	15	15	92
180	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	18	15	15	15	15	13	91
181	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	14	15	14	15	15	92
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	20	15	15	15	14	14	93
183	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	19	15	14	14	14	13	89
184	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	20	14	15	14	14	14	91
185	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	20	15	14	14	14	14	91
186	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	19	15	15	15	14	14	92
187	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	18	15	15	13	13	15	89
188	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	2	4	2	2	4	5	4	5	20	15	11	11	8	14	79
189	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	18	14	14	15	14	15	90
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	20	15	13	11	15	14	88
191	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	19	14	13	15	14	14	89
192	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	20	15	13	12	10	14	84
193	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4	20	14	12	13	13	12	84
194	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	2	5	5	5	5	18	13	12	10	9	15	77
195	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	17	14	14	11	13	13	82
196	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	19	15	13	12	13	14	86
197	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	16	14	15	12	14	15	86
198	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	15	13	14	15	15	91

199	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	20	14	11	12	12	14	83
191	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	19	14	13	15	14	14	89
192	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	20	15	13	12	10	14	84
193	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4	20	14	12	13	13	12	84
194	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	2	5	5	5	5	18	13	12	10	9	15	77
195	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	17	14	14	11	13	13	82
196	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	19	15	13	12	13	14	86
197	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	16	14	15	12	14	15	86
198	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	15	13	14	15	15	91
199	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	20	14	11	12	12	14	83
200	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	4	18	14	15	10	13	14	84
201	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	18	15	15	14	14	15	91
202	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	19	13	13	13	13	15	86
203	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	19	15	15	11	14	14	88
204	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	18	15	15	13	13	14	88
205	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	18	14	13	15	13	15	88
206	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	20	13	14	15	14	15	91
207	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	20	15	15	13	12	15	90
208	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	19	15	14	12	14	14	88
209	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	18	14	14	14	14	14	88
210	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	18	15	14	14	13	14	88
211	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	18	13	13	15	13	15	87
212	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	18	15	15	15	14	15	92
213	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	19	14	14	15	14	14	90
214	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	19	14	14	13	12	14	86
215	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	17	14	14	14	12	15	86
216	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	18	15	15	14	14	15	91
217	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	19	13	14	13	15	14	88
218	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	20	14	12	12	11	15	84
219	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	19	15	14	14	14	15	91
210	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	18	15	14	14	13	14	88
211	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	18	13	13	15	13	15	87
212	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	18	15	15	15	14	15	92
213	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	19	14	14	15	14	14	90
214	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	19	14	14	13	12	14	86
215	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	17	14	14	14	12	15	86
216	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	18	15	15	14	14	15	91
217	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	19	13	14	13	15	14	88
218	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	20	14	12	12	11	15	84
219	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	19	15	14	14	14	15	91
210	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	18	15	14	14	13	14	88
211	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	18	13	13	15	13	15	87
212	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	18	15	15	15	14	15	92
213	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	19	14	14	15	14	14	90
214	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	19	14	14	13	12	14	86
215	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	17	14	14	14	12	15	86
216	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	18	15	15	14	14	15	91
217	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	19	13	14	13	15	14	88
218	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	20	14	12	12	11	15	84
219	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	19	15	14	14	14	15	91
220	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	19	15	15	15	15	13	92
221	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	4	18	14	15	10	13	14	84
222	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	18	15	15	14	14	15	91
223	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	19	13	13	13	13	15	86
224	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	19	15	15	11	14	14	88
225	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	18	15	15	13	13	14	88
226	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	18	14	13	15	13	15	88
227	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	20	13	14	15	14	15	91

228	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	20	15	15	13	12	15	90
229	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	19	15	14	12	14	14	88
230	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	18	14	14	14	14	14	88
231	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	18	15	14	14	13	14	88
232	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	18	13	13	15	13	15	87
233	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	18	15	15	15	14	15	92
234	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	19	14	14	15	14	14	90
235	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	19	14	14	13	12	14	86