

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Factores del riesgo percibido que influyen en la intención de uso de la  
banca móvil en Lambayeque, 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Lisbeth Cubas Aguilar**

**ASESOR**

**Carlos Daniel Garcia Toro**

<https://orcid.org/0009-0006-9914-4574>

**Chiclayo, 2025**

# **Factores del riesgo percibido que influyen en la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque, 2024**

PRESENTADA POR  
**Lisbeth Cubas Aguilar**

A la Facultad de Ciencias Empresariales  
de la Universidad Católica Santo Toribio  
de Mogrovejo para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Eduardo Arturo Zárate Castañeda  
PRESIDENTE

Eduardo Castro Málaga Novoa  
SECRETARIO

Carlos Daniel Garcia Toro  
VOCAL

### **Dedicatoria**

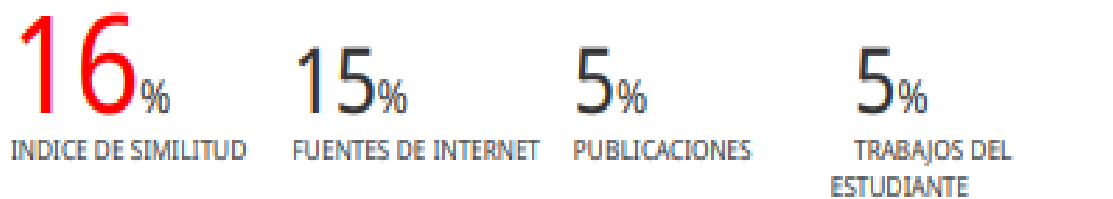
Le dedicamos este proyecto a Dios por su amor y bondad de guiar cada uno de mis pasos y brindarme la fortaleza para llevar a cabo mi investigación, a mi maravillosa familia por su apoyo incondicional para convertirme en una mujer preparada profesionalmente con la actitud de estar dispuesta a enfrentar cada reto con una mentalidad ganadora. Amor y gratitud son las palabras que expresan mi corazón a mi familia. Y por supuesto agradecimiento total a nuestros profesores por brindarnos sus enseñanzas, orientación y motivación durante todo este proceso.

### **Agradecimientos**

Me gustaría agradecer a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de haber concluido una de mis etapas más gratificantes en el ámbito profesional. Agradezco especialmente a mis docentes que han sido partícipes de esta investigación ya que con sus enseñanzas y orientación salió a flote un proyecto exitoso. Su fe en mis habilidades y su disposición para ayudarme han sido fundamentales para la finalización de esta tesis.

## Factores del riesgo percibido que influyen en la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque, 2024.

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="https://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador	<1%

## Índice

Resumen.....	6
Abstract .....	7
Introducción .....	8
Revisión de literatura .....	11
Materiales y métodos .....	15
Resultados y discusión .....	17
Conclusiones .....	24
Recomendaciones.....	25
Referencias .....	27
Anexos.....	32

## Resumen

En la era digital, brindar servicios digitales contrarrestando los posibles riesgos percibidos por el cliente se ha convertido en factor clave para que la intención de uso aumente en el sector bancario. El presente estudio fue aplicado en la ciudad de Lambayeque, el objetivo principal fue identificar como los factores de riesgo percibido influyen en la intención de uso de la app de banca móvil. Para la metodología del estudio se hizo uso de un enfoque cuantitativo de tipo básica, en base al nivel de estudio fue explicativo y diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 384 clientes de tres entidades bancarias, seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario estructurado, y analizados por tablas de frecuencia para la estadística descriptiva mientras que para la parte correlacional se usó el Rho Spearman donde se empleó la regresión lineal múltiple que permitió estimar la influencia de los factores en la intención de uso de la app de banca móvil. El resultado principal reveló que los factores de riesgo percibido influyen positiva y significativamente en la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque, 2024; teniendo un coeficiente de R cuadrado corregido de 0.591, lo que explica que los riesgos de seguridad, financiero, legal y operacional influyen en un 59.1% de la intención uso de banca móvil de los usuarios.

**Palabras claves:** Factores de riesgo, Intención de uso, Banca móvil.

## Abstract

In the digital era, providing digital services by counteracting the possible risks perceived by the client has become a key factor in increasing usage intention in the banking sector. The present study was applied in the city of Lambayeque, the main objective was to identify how perceived risk factors influence the intention to use the mobile banking app. For the methodology of the study, a basic quantitative approach was used, based on the level of study, it was explanatory and cross-sectional, non- experimental design. The sample was made up of 384 clients of three banking entities, selected through simple random probabilistic sampling. The data were collected through a structured questionnaire, and analyzed by frequency tables for descriptive statistics, while for the correlational part the Spearman rho was used where multiple linear regression was used to estimate the influence of the factors on the intention. of use of the mobile banking app. The main result revealed that perceived risk factors positively and significantly influence the intention to use mobile banking in Lambayeque, 2024; having a corrected R-squared coefficient of 0.591, which explains that security, financial, legal and operational risks influence 59.1% of users' intention to use mobile banking.

**Keywords:** Risk factors, Intention to use, Mobile banking.

## **Introducción**

Durante los últimos años, la evolución constante y el alcance óptimo de la tecnología, la red de internet y los diferentes medios de comunicación han mantenido gran protagonismo en el mundo, cuyo papel es elemental dentro de las diversas industrias y su manera de accionar, teniendo como estrategia la innovación de conocimientos y perspectivas para aplicar estrategias, realizar procesos, crear productos emergentes y brindar servicios digitales (Jebarajakirthy & Shankar, 2021). Es así, que las aplicaciones de banca móvil son constituidas como sistemas móviles que permiten a los usuarios bancarios ejercer variedad de operaciones de forma remota y conveniente (Hidalgo, 2020).

Al respecto, en Asia los servicios móviles e inalámbricos han incrementado considerablemente, siendo las instituciones financieras las principales beneficiadas con dicha oportunidad para brindar mayor efectividad en la excelencia servicial financiera a los clientes a través de la banca móvil, misma que permite realizar transacciones pagos y comprobaciones de saldo al instante (Hoa et al. 2020). Sin embargo, esta nueva tendencia también ha traído consigo grandes desventajas tal como se ha evidenciado en Indonesia que una de las principales desventajas es la seguridad, dado que aún con las medidas de protección brindadas existe un gran índice de riesgo de protección de información personal y financiera, lo cual ha limitado las preferencias del uso de bancas móviles en las personas (Ramli et al. 2021). Así también, en Bangladesh se evidencia un bajo índice de uso de banca móvil; debido a la falta de lineamientos y políticas de seguridad, afectando principalmente a las habitantes con bajos recursos, los cuales ha a rais de la falta de conocimiento han sido víctimas de estafas (Lee et al. 2021).

De forma similar, En Bolivia Zelada & Cárdenas (2020) exteriorizaron que el uso de la banca móvil es muy limitado, destacando que el uso digital de las bancas móviles engloba cuatro tipos de canales tales como son: Banca móvil, banca por internet, billetera móvil y cajeros automáticos, demostrándose así que solo el 11% de los usuarios emplean estos medios, puesto que el 89% prefieren el uso tradicional las transacciones bancarias. Así también, en un estudio realizado por Condori et al (2023) se mencionó que el 63% de los usuarios bancarios prefieren realizar sus operaciones en sucursales físicas, ello ha sido causa de la confianza con los medios tradicionales y la falta de conocimiento de la

tecnología, por lo cual existe un bajo uso de banca móvil en los clientes.

En nuestro país Perú, según el reporte de Credicorp (2022) se expresó que 88% de habitantes son adjudicados como usuarios bancarios no digitales; destacando así que sólo un 6% de usuarios rurales utilizan canales digitales recurrentes para operaciones bancarias; mientras que un 25% pertenecen al área urbana, ello es causa de la desconfianza por las herramientas digitales para ejercer las operaciones bancarias, por lo cual, los usuarios no poseen la intención de uso. Asimismo, en un informe IPSOS (2022) se manifestó que en el Perú se evidencia un bajo uso de banca móvil en los usuarios bancarios; puesto que, se presenta cierto rechazo o resistencia a incluir el uso de la banca digital en su vida cotidiana, debido a temores de riesgo financiero mediante estafas; por lo cual, solo un 34% de usuarios utilizan app de banca móvil a nivel nacional.

De la misma manera, en Lima se evidencia que entre las percepciones de los usuarios bancarios el 63% manifestaron que prefieren usar los métodos tradicionales para realizar sus operaciones bancarias y solo 33.1% utiliza a veces la banca móvil, evidenciándose un bajo uso de banca móvil en los clientes bancarios (Mejía et al., 2023). En esa misma línea, en Comas el 71% no utiliza la banca móvil, debido a las malas experiencias vividas en los canales digitales de las operaciones bancarias, además, la limitada información ha restringido su acceso frecuente, puesto que requieren la presencialidad al momento de adquirir los servicios bancarios (Oruna et al., 2023).

Para esta investigación, se eligió como objeto de análisis la banca móvil de tres entidades bancarias en la ciudad de Lambayeque y como sujeto de estudio a los diversos clientes bancarios de las mismas, por lo que sus inclinaciones y percepciones son importantes para poder definir los distintos factores que influyen en la intención de uso de la banca móvil. Es así, que a través de una análisis a raíz de lo observado y respaldado por un gerente de uno de los bancos estudiados se puede mencionar que en dicha región se ha evidenciado el bajo uso de la app banca móvil, ello debido a las preocupaciones en cuanto a la seguridad, dado que muchos usuarios temen realizar transacciones por posibles situaciones vulnerables en la seguridad de sus cuentas; por otro lado, se considera que la banca móvil pone en riesgos la estabilidad financiera de los usuarios, ya que a raíz de los fraudes se ha generado temor de crisis financiera; no obstante, otro de los factores es falta

de familiaridad de los usuarios con las redes móviles de las entidades financieras, lo cual ha generado que muchos usuarios prefieran requerir de los métodos tradicionales para realizar las operaciones bancarias. En ese sentido, la pregunta de investigación fue la siguiente: ¿Cuál es la influencia de los factores de riesgo percibido en la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque, 2024?

Es así que se contempla como objetivo general identificar como los factores de riesgo percibido influyen en la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque, 2024. Así mismo, los objetivos específicos de la investigación se presentan los siguientes: Analizar los factores de riesgo percibido de la banca móvil en Lambayeque, 2024. Analizar la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque, 2024. Por otro lado, en base a la hipótesis del estudio, quedó formulada de la siguiente manera: Los factores de riesgo percibido influyen positivamente en la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque, 2024.

Al respecto, referente a la justificación científica de la presente indagación es ser de gran aporte al vacío existente en función a los factores de riesgo percibidos y la intención de uso de banca móvil, dado que propicia y fomenta el énfasis de las entidades bancarias a comprender y conocer el índice de influencia de los factores de riesgo en la intención de uso de banca móvil; el cual se logró a través del análisis de las causas y efectos de la variable independiente y su afectación en el constructo dependiente; es así que, ello propicia una aportación científica al precisar dicho índice de influencia entre la variables. Por lo tanto, la presente se constituye como una táctica de gran relevancia en campo administrativo, fomentando la optimización de procesos y contribución en la excepción servicial de la banca móvil de dichas entidades financieras en Lambayeque.

## **Revisión de literatura**

Estudios sobre los factores de riesgo percibido se halla a Kin et al. (2020) quienes expresaron que los factores del riesgo percibido poseen una influencia positiva en la intención de uso del FinTech, es especial el riesgo financiero, riesgo legal y riesgo operativo poseen una afectación positivista en la intención de uso, no obstante, el riesgo de seguridad posee una influencia negativa pero significativa en la variable dependiente. En esa misma línea, Amin et al. (2022) sostuvieron que el riesgo percibido no posee una afectación en la intención de uso de banca móvil, dado que otros componentes se consideran de mayor influencia en los usuarios. Por otro lado, el riesgo percibido es considerado como un componente que posee influencia en la intención de uso de banca móvil (Yan et al., 2021).

Así también, Suo et al. (2022) evidenciaron la existencia de un efecto positivo de los factores de riesgo percibido en la intención de uso, considerándose así un componente indispensable para la limitación en la intención de uso de banca móvil en los usuarios, puesto que el riesgo financiero constituye una amenaza para cada uno de los clientes digitales de las entidades bancarias. Consecuentemente, Kaur & Arora (2020) sostuvieron que existe positivo efecto de los factores de riesgo percibido en la intención de uso de banca móvil, aseverándose, la importancia de una minimización de riesgos en el uso de aplicativos móviles para realizar las transacciones bancarias.

De forma similar, Reepu & Arora, (2022) sostienen el enfoque sobre la existencia de un efecto entre los factores de riesgo percibido y la intención de uso de banca móvil; así también, se expresa que el riesgo de privacidad, riesgo legal, riesgo operacional, y riesgo financiero poseen un efecto positivo en la intención de uso de banca móvil de los usuarios. Así mismo, Kumar et al. (2023) exteriorizaron que los factores de riesgo percibido poseen una influencia en la intención de uso de banca móvil. En esa misma línea, Rung et al. (2020) expresaron el efecto de los factores de riesgo percibido en la intención de uso de banca móvil, denotando la complejidad del componente independiente y su intervención en la intención de uso de app móviles para la realización de operaciones bancarias.

Así también, López et al. (2021) expresaron el efecto existente entre factores de riesgo percibido e intención de uso de banca móvil, enfatizando en los factores de seguridad como principal limitante para la intención de uso en los clientes bancarios mediante apps móviles. Así mismo, Lamas et al (2023) exteriorizaron la influencia entre los factores de riesgo en la intención de uso de banca celular, aseverando que el componente independiente posee una afectación diferenciada en la intención de usos de dispositivos móviles para la realización de operaciones bancarias mediante las aplicaciones.

En cuanto a las bases teóricas, se tiene como primera variable a factores de riesgo percibido, el cual es conceptualizado como los posibles riesgos asumidos de acuerdo a las condiciones o situaciones, siendo identificados por los individuos como riesgo potencial, constituyéndose así, como preocupaciones de cada una de las personas al tomar decisiones con un futuro incierto (Ruiz et al., 2022). Así también, para Chee et al. (2020) el riesgo percibido en un contexto de sistemas de información es comprendido como los factores o aspectos que tienen en cuenta los usuarios, los cuales se encuentran asociados a productos o servicios, mismos que generan vulnerabilidad o posibles secuelas negativas en su adquisición o uso.

En ese sentido, el enfoque o sustento literario se centra en la teoría de riesgo percibido, enfatizando así en la comprensión del comportamiento del consumidor, caracterizándose por los patrones de riesgo asumidos en cada usuario, lo cual induce a crear la percepción de situaciones riesgosas, atribuyéndose, así como la sensación o sentimiento de conflicto interno en cada persona, evidenciándose diversos escenarios desfavorables o de adversidad para cada situación (Chee et al., 2020). Es así que en base a la teoría se tiene cuatro factores siendo estos el riesgo financiero, legal, de seguridad y operacional, mismos que se conceptualizan en las siguientes líneas:

El riesgo financiero se comprende como las probabilidades de pérdidas financieras o económicas, mismas que se presentan al realizar operaciones o transacciones móviles, conllevando a disminuir el valor preferencial de intención de uso de bancas móviles (Mejía et al., 2023). Por otro lado, el riesgo legal es definido como la falta de directrices para utilizar las bancas móviles, el cual garantice el bienestar económico de cada usuario, de manera, que existe un desacato a las normas legales generando preocupación en los

usuarios, por lo cual se limita el uso de dispositivos móviles, ya que al evidenciarse posibles afectaciones no se requiere sus utilización (Chee et al., 2020).

Así también, el riesgo de seguridad es asumido como la falta de políticas de protección de la información personal, el cual se constituye como una barrera para la preferencia y uso de las bancas móviles, dado que propicia el fraude cibernético en los usuarios, ocasionando grandes pérdidas en los clientes digitales (Íñiguez, 2021). En tanto, el riesgo operacional es entendido como la posibilidad de que un bien o servicio falle o no cumpla la función para lo cual fue diseñada; mismos que son ocasionados por fallas internas, constituyéndose, así como una de las grandes afectaciones en el uso de bancas móviles (Chee et al., 2020)

En este sentido, se expresa que el modelo de Chee et al. (2020) respecto a los factores de riesgo en la presente indagación se considera de gran relevancia, dado que se aborda los factores más representativos en la población de estudio y la problemática local establecida; por ello, será de gran utilidad en el desarrollo del cuerpo investigativo.

Por otro lado, la variable intención de uso es conceptualizada como la predisposición y voluntariedad de los individuos para hacer uso de aplicaciones bancarias mediante un dispositivo móvil, considerándose, así como un predictor de la acción y comportamiento del uso de determinados servicios, de manera que facilita la adopción continua de dichas prácticas (Daragmeh et al., 2021). De forma similar para Tho et al. (2021) la intención de uso es comprendida como la disposición de los individuos para realizar acciones orientadas al uso de dispositivos móviles en la realización de las operaciones o transacciones financieras.

Esta variable se sustenta bajo la teoría de acción razonada, la cual se basa en las predicciones de los patrones del comportamiento humano; ello surge a partir de comportamientos individuales impulsados por intenciones conductuales que son consideradas determinantes de la actitud de los individuos; es así, que los principales predictores son las actitudes, las normas subjetivas y el control conductual; mismas que ejercen gran relevancia en la intención de uso de los usuarios; de modo que, si una persona posee confianza en los beneficio positivistas, desarrollará una actitud positiva; sin embargo, si un individuo considera firmemente en las afectaciones negativas, es cuando se

desarrollará un actitud negativa respecto a un bien o servicio (Chee et al., 2020).

En ese sentido, los predictores la intención de uso son; la actitud, misma que se comprende como las valoraciones individuales mediante las emociones internas, consideradas como las vivencias positivistas o negativas, las que inducen e influncian a los individuos a establecer una conducta determinada en función a un bien o servicio adquirido (Rocha et al., 2022). Así también, para Reza et al (2022) es asumido como la capacidad de cada uno de los seres humanos para orientar comportamientos en función a experiencias positivas o negativas respecto a la adquisición de un bien o servicio.

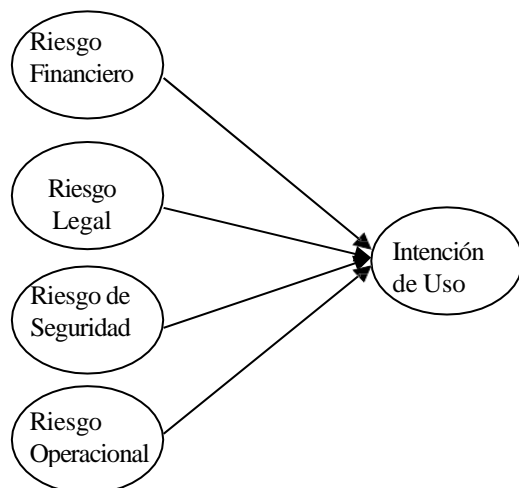
Por otro lado, las normas subjetivas son comprendidas como las apreciaciones que realiza cada individuo en función a las expectativas sociales o ciertas tendencias de comportamientos percibidas, mismas que surgen a raíz de nuevos estilos y apreciaciones de diferentes grupos centradas en determinadas creencias y perspectivas personales que ejercen presión sobre los individuos (Cantero et al., 2022). Así también, es comprendido como el reflejo de las presiones sociales y las apreciaciones que poseen cada una de las personas respecto a los comportamientos de otros individuos, examinando, así como se debe ejercer o no dicho comportamiento y conducta (Chee et al., 2020).

En esa misma línea, el control conductual percibido refiere a las apreciaciones propias de los individuos respecto a la capacidad de influencia en su propio comportamiento o conducta, mismos que responden a estimulaciones internas y externas que son regulados a través de comportamientos cognitivos (Kumilachew, 2023). Por otro lado, es comprendido como las creencias sobre las acciones individuales y su afectación en los resultados de una situación en particular; es decir si un individuo posee control en su comportamiento es más probable que participe en actividades que permitan dar cumplimiento a las metas (Xingwei et al., 2023).

Al respecto, se expresa que el modelo de Chee et al. (2020) referente a la intención de uso de banca móvil en la presente indagación se considera de gran importancia, dado que, es considerado como el autor base del estudio; además que se aborda los componentes estandarizados a nivel general en función a la variable en cuestión.

**Figura 1**

*Modelo factores del riesgo e intención de uso*



Fuente: (Chee & Jia, 2020)

### **Materiales y métodos**

El estudio considero un enfoque cuantitativo, ya que su naturaleza se enfoca en evaluar datos en modo numérico, así como desarrollar procedimientos estadísticos. Fue de tipo básica, pues se centró en solucionar un problema en particular o la adquisición de una aplicación práctica concreta, los cuales generalmente requieren conocimientos previos obtenidos de la investigación básica (Arias & Covinos, 2021). También, tuvo un diseño no experimental-transversal, porque los constructos no fueron manipulados y se realizó la ejecución del estudio en un solo momento. Además, fue de nivel explicativo, dado que se centró en identificar la influencia de los factores del riesgo percibido en el uso de la banca móvil.

La población estuvo conformada por usuarios de tres entidades bancarias de la localidad de Lambayeque. Para conocer el número de la muestra se necesitó de la aplicación de la fórmula indeterminada, puesto que, no se contó con la población precisa para el estudio, la muestra fue de 384 personas, para el desarrollo del estudio se contó con clientes de la entidad bancaria de ambos sexos, que se encuentren entre los 20-50 años de edad, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia según el acceso y disponibilidad de los

usuarios. Además, se establecieron criterios de inclusión, las cuales fueron dirigidos a clientes que posean cuentas bancarias en las entidades de estudio; así también a personas que hacen uso de la app de banca móvil.

Como técnica se utilizó la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario que se aplicaron a clientes de la entidad bancaria, además el cuestionario se dividió en tres partes: La primera parte estuvo centrada en verificar si la persona a encuestar cumple con los criterios de inclusión, la segunda parte contó con preguntas demográficas tales como: edad, sexo, y educación. Por último, el cuestionario estuvo conformado con 14 ítems tomados del modelo de estudio de Trinh et al. (2020) y Xie et al. (2021) estas fueron calificadas por medio de una escala de Likert de 5 puntos, que irá a partir de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo. Es importante señalar que, se llevó a cabo la validez de contenido con 3 jueces expertos dando la conformidad al cuestionario y la validez optima dado que no tuvo observaciones. Para el análisis estadístico de la validación fue necesario realizar uso de la V de Aiken donde el coeficiente de validación fue de 0.82. Como siguiente paso se elaboró una prueba piloto donde se aplicó una encuesta a 50 personas posteriormente se aplicó un Alfa de Cronbach cuyo coeficiente de confiabilidad fue de 0.81 para la variable factores de riesgo y 0.84 para la intención de uso. Por otro lado, para el análisis estadístico se necesitó Excel y Spss versión 25, donde para el análisis descriptivo del estudio se hizo uso de tablas de frecuencias y para el lado correlacional del estudio se hizo uso de Rho Spearman donde se empleó la regresión lineal múltiple que permitió estimar la influencia de los factores en la intención de uso de la app de banca móvil.

## Resultados y discusión

A continuación, se apreciarán los resultados efectuados en la presente investigación, los cuales se han obtenido en la ejecución del instrumento a través de la recolección de los datos aun 100%, abordando los objetivos específicos hasta el objetivo general planteado.

### Objetivo específico 1

Analizar los factores de riesgo de la banca móvil en Lambayeque, 2024.

**Tabla 1**

*Los factores de riesgo percibido de la banca móvil del sector bancario*

<b>Variables</b>	<b>Ítems</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>N</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
Riesgo de seguridad	Existe la posibilidad de que su información personal sea cedida a otras empresas.	8.1%	29%	21.4%	35.2%	5.7%
	Cuando se utilizan app de bancos se incrementan las probabilidades de recibir correos electrónicos no deseados	.8%	1.8%	88.0%	6.8%	2.6%
	La entidad bancaria no brinda seguridad en base a que la privacidad de sus datos no será expuesta	.5%	4.9%	4.7%	87.8%	2.1%
	Se pone en peligro su privacidad por la utilización indebida de información personal.	.3%	3.9%	5.7%	86%	3.4%
Riesgo financiero	Los sistemas de la banca móvil tienen suficientes medidas de seguridad para proteger su estado financiero	8.6%	35.2%	22.9%	21.7%	6.3%
Riesgo operacional	Hay muchas probabilidades de perder el tiempo seleccionando la operación bancaria que no necesita.	14.8%	36%	25.5%	20.8%	2.1%
	Las operaciones que se realiza en la app, pueden tener riesgos de obtener los resultados planificados (pérdida de dinero, abono en otras cuentas)	13.8%	33.6%	26.8%	21.4%	4.4%
Riesgo legal	Siente preocupación sobre la falta de definiciones legales claras que protejan sus derechos de consumidor al utilizar la banca móvil	16.7%	31.8%	25.4%	22.1%	4.9%
	Siente inseguridad, acerca de no saber qué acciones legales debe tomar en caso tenga problemas con la banca móvil	17.2%	29%	21.4%	24.7%	7%
	En caso de conflictos o reclamos, usted cree que no existen leyes que lo amparen como usuario de la banca móvil	15.1%	27.6%	24%	25.5%	7.8%

En base al objetivo específico 1, se obtuvo que el mayor número de los consultados aseveraran estar de acuerdo respecto al riesgo de seguridad; debido a que las entidades bancarias no brindan la protección necesaria y requerida para el uso de la app de banca móvil, por lo que su percepción se funda en base a los delitos cibernéticos o hackeos. En tanto, un gran porcentaje sostuvieron estar en desacuerdo con el aspecto financiero, puesto que las bancas móviles no cuentan respaldo financiero en caso surja alguna situación de riesgo por lo que cae en incertidumbre ante de posibles fraudes bancarios. Por otro lado, respecto al riesgo operacional los consultados expresaron estar en desacuerdo; ello, debido a que la utilidad de las aplicaciones es óptima y oportuna, la cual agiliza las operaciones o transacciones que se ejecutan, brindando facilidad en su realización. Por último, para el riesgo legal el mayor número de los participantes sostuvieron estar en desacuerdo con las premisas, puesto que se considera que sí se da cumplimiento a las normativas legales, lo cual brinda mayor pretensión de uso de bancas móviles, producto de las percepciones consideran que las entidades bancarias al contar con normas claras velan por salvaguardar el bienestar económico de los clientes bancarios.

Este suceso es considerado sin precedentes, puesto que indagaciones como lo ejecutado por López et al. (2021) enmarcaron que respecto al componente riesgo de seguridad en el uso de la banca móvil es asumida como baja, puesto que las entidades bancarias brindan plena garantía en la seguridad y privacidad de dichas aplicaciones móviles; así también, Rung et al. (2020) sostuvieron que los dispositivos celulares con aplicaciones de banca móvil poseen restricción legal, mismas que garantizan el cumplimiento de cada una de las normas legales estipuladas. Asimismo, Kumar et al. (2023) destacaron que en lo concerniente al riesgo operacional resulta negativo, ya que las aplicaciones móviles cuentan dinamismo y rapidez para ejercer y realizar las operaciones bancarias, resultando de gran utilidad para cada uno de los usuarios, por lo que, se recomienda su uso. Así también, Reepu & Arora, (2022) precisaron que en lo concerniente al componente riesgo financiero es bajo, dado que las entidades bancarias propician respaldo financiero frente a posibles situaciones de riesgos que se presente a los clientes. Es así, que se debe tener en cuenta que cada apreciación y experiencia de los clientes, por lo cual diversos componentes pueden limitar la utilización de las aplicaciones de bancas móviles para la realización de las

operaciones o transacciones bancarias (Suo et al., 2022).

En conclusión, los factores de riesgo percibido varían en función de a las experiencias de cada uno de los clientes (Chee et al., 2020), de manera que si se percibe bajo índice de riesgo se atribuye mayor intención de uso de la app de banca móvil para la realización de operaciones y transacciones bancarias (Rocha et al., 2022).

### **Objetivo específico 2**

Analizar la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque, 2024.

**Tabla 2**

*La intención de uso de la banca móvil*

<b>Variables</b>	<b>Ítems</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>N</b>	<b>DA</b>	<b>T</b>
						<b>A</b>
Actitud	Se encuentra dispuesto a utilizar los servicios de la banca móvil en un futuro próximo	12.8%	36.5%	16.1%	28.4%	6.3%
Normas subjetivas	Tienes la intención de utilizar regularmente la banca móvil para tus operaciones financieras	12.5%	32.6%	21.6 %	27.1%	6.3%
Control conductual	Usted recomendaría el uso del banco móvil a sus familiares	11.5%	31.0%	24.5%	26.6%	6.5%
percibido	<u>Si tuviera un plan de datos ilimitados, utilizaría siempre la banca móvil</u>	11.5%	33.3%	22.9%	24.2%	8.1%

En lo concerniente al objetivo específico 2, se ha analizado la intención de uso de la banca móvil; por tanto, se destaca que existe un gran porcentaje de participantes que manifestaron su desacuerdo en lo concerniente a la actitud de los usuarios; ello, debido a las malas experiencias desarrolladas durante el uso de dichos aplicativos; así mismo, existe disconformidad por parte del mayor número de consultados en función a las normas subjetivas; evidenciando que no tienen presión social o familiar para la utilización de bancas móviles; no obstante, en lo que respecta al control conductual percibido se muestra disconformidad por parte de los usuarios; lo cual puede ser causado por experiencias desagradables al momento de usar bancas móviles, mismo que orientan los comportamientos a no recomendar los apps bancarias por su deficiente utilidad.

Este hecho no se considera extraño, ya que en el estudio de Chee et al. (2020) quienes destacaron, que tanto la actitud, las normas subjetivas y control conductual percibido se encuentran en un grado considerable por parte de los usuarios; expresando que sí existe disposición e intención de utilizar la banca móvil para realizar las operaciones bancarias. Así también, en cohesión con Lamas et al. (2023) quienes expresaron que la actitud de los usuarios es buena, demostrándose voluntariedad y disposición para volver a utilizar la banca móvil, exteriorizando las buenas experiencias en la utilización de dichas plataformas. Al respecto, se debe tener en cuenta que la intención de uso de banca móvil en los clientes bancarios posee otros componentes que inducen a los clientes a volver a tener iniciativa para utilizar las herramientas digitales de las entidades bancarias (Daragmeh et al., 2021).

En conclusión, la intención de uso se desarrolla en los usuarios a medida que estos presentan una actitud positiva y voluntaria para volver a utilizar la banca móvil; así también, les resultaría beneficioso mantener una participación en las nuevas tendencias y facilidades que brindan las entidades bancarias; de manera que, exista un control conductual en cada uno de los clientes orientado al uso de las apps de banca móvil (Chee et al., 2020).

### Objetivo general

Analizar cómo los factores de riesgo percibido influyen en la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque, 2024.

**Tabla 3**

*Resumen del modelo de los factores de riesgo percibido en la intención de uso*

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,748 <sup>a</sup>	,595	,591	5,24504

a. Variables predictoras: (Constante), Factores de riesgo

En la Tabla 3, se observa el  $R^2$  ajustado es 0.591, lo que significa que por la proporción de datos es posible predecir los factores de riesgo percibido en la intención de uso, siendo el índice de influencia de un  $R^2$  corregido de 59.1, lo cual indica una que existe un valor influyente moderado.

**Tabla 4**

*Anova de los factores del riesgo percibido en la intención de uso de la banca móvil*

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1445,392	1	1445,392	52,540	,000 <sup>b</sup>
	Residual	10508,980	382	27,510		
	Total	11954,372	383			

a. Variable dependiente: Intención de uso  
b. Variables predictoras: (Constante), Factores de riesgo

**Tabla 5**

*Influencia de los factores de riesgo percibido en la intención de uso de la banca móvil*

Modelo	Coeficientes <sup>a</sup>			t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes Beta		
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	11,666	1,489		7,834	,000
1 Riesgo de seguridad	,302	,095	,156	3,190	,002
Riesgo financiero	,157	,251	,132	1,626	,014
Riesgo legal	,167	,160	,160	1,041	,000
Riesgo operacional	,447	,102	,251	4,390	,000

a. Variable dependiente: Intención de uso

Finalmente, en la tabla 5, respondiendo al objetivo general, se evidencia que los factores de riesgo tienen un valor de significancia de 0,000, siendo inferior al 0,05, denotando así que los factores riesgo de seguridad, financiero, operacional y legal tiene una influencia significativa en la intención de uso de la banca móvil; por lo que se expresa que, si los bancos logran tener una mayor seguridad en la información personal, o en los posibles riesgos de fraude financiero por medio de una interfaz segura y rápida el usuario desarrollaría la pretensión de uso de dichos dispositivos; además, el contar con las normas legales claras al momento que el usuario haga uso de este producto financiero, el cliente se sentirá en confianza, por lo que la intención de uso incrementará.

Este hecho, se considera extraño, ya que estudios como lo realizado por Kin et al. (2020) y Amin et al. (2022) expresaron la existencia de una influencia positivista alta y de gran significancia de los factores de riesgo percibido en la intención de uso de banca móvil, ello debido a que las entidades bancarias han orientado los esfuerzos a implementar sistemas de seguridad efectivos, lo cual induce a los usuarios al uso de dichos aplicativos; así también, respecto a los factores riesgo financiero, legal y operacional de las plataformas virtuales de las entidades financieras, existen mínimos índices de riesgo en los usuarios, puesto que al

contar con políticas sólidas de seguridad, la economía y operaciones que se puedan realizar se encuentran efectivamente protegidas; además, que se cuenta con lineamientos legales vigentes lo que impulsa el uso de la banca móvil en los clientes.

Por otro lado, en similitud con los hallazgos de la presente investigación, Yan et al. (2021) exteriorizaron la existencia de una influencia positiva baja de los factores de riesgo percibido en la intención de uso de banca móvil, destacándose un valor significativo; ello puede ser ocasionado debido a que las entidades no enfatizan en la correcta implementación de medidas de seguridad en las app móviles, generando que los usuarios no contemplen la necesidad de usar los aplicativos bancarios; así mismo, respecto a los factores operacionales, financiero y legal, no se posee un desarrollo e implementación efectiva por parte de las entidades bancarias, puesto que el temor de los clientes en gran parte es la pérdida de su economía, debido al poco conocimiento operacional de las bancas móviles, tomándose así como una limitante en la usabilidad de bancas móviles en los usuarios.

Es así, que centrándose en los hallazgos del presente estudio se observó una influencia moderada del riesgo operacional en la intención de uso, siendo el componente con mayor índice influyente, por lo cual se expresa que no existe una influencia mayor debido a que los procesos operacionales de las plataformas no son eficientes, puesto que durante las interacciones se muestran algunas interferencias, lo cual limita la usabilidad de las mismas. El siguiente factor con mayor índice de influencia es el riesgo de seguridad, ya que al apreciarse un índice de influencia moderada se exterioriza que, al no contar con políticas de seguridad efectivas en el uso de la banca móvil, los usuarios se ven limitado a ejercer dichas operaciones virtuales por temor a poner en riesgo su cuenta y economía. No obstante, el tercer factor influyente es el riesgo legal, evidenciándose una baja influencia, lo cual puede ser explicada por las apreciaciones que poseen los usuarios en función a las regulaciones o lineamientos legales que limitan la intención de uso de los mismos. Por último, el componente con menor influencia es el riesgo financiero apreciándose una influencia significativa, pero baja, por lo cual se expresa que los usuarios muestran gran temor de poner en riesgo sus ahorros, puesto que, al no existir políticas efectivas de seguridad, estos desconfían en gran medida de hacer uso de las apps digitales de las

respectivas entidades financieras, lo cual limita considerablemente el uso de la banca digital.

En conclusión, los factores de riesgo percibido poseen una influencia positiva en la intención de uso de banca móvil en Lambayeque, destacando que esta afirmación es posible por haber sido aplicada a la población objeto de estudio; sin embargo, puede existir variaciones según los contextos y rubros aplicados, por lo cual no se generaliza dichas apreciaciones, ya que cada usuario posee sus propias condicionantes y formas de percibir las variables estudiadas (Rung et al., 2020). Por lo tanto, es importante afirmar que cada usuario posee una intención de uso de banca móvil en función a experiencias desarrolladas al ejercer las operaciones móviles en una primera vivencia (Daragmeh et al., 2021).

### **Conclusiones**

En función al objetivo específico 1 se concluye que, entre los factores de riesgo percibido, se evidenciaron los de seguridad, mismos que son apreciados como altos, puesto que se aseveró que las entidades bancarias no brindan protección de la información y datos personales; así también, en función a los factores de riesgo financiero, no es asumido como lo suficientemente seguro; puesto que, no cuenta con un respaldo por parte las entidades bancarias; por otro lado, respecto al riesgo operacional se exterioriza que la banca móvil posee una facilidad en su navegación, sugiriendo los pasos a seguir en la realización de las operaciones; finalmente, en lo concerniente al riesgo legal, se expresa que las entidades bancarias en los dispositivos móviles si poseen amparo por las leyes de protección de los usuarios, garantizando así el efectivo uso de banca móvil.

Respecto al objetivo específico 2, se concluye que la intención de uso de la banca móvil en cuanto a la actitud de los usuarios es poco probable que muestren una actitud positiva para volver a usar las bancas móviles, debido a factores ajenos a los del riesgo percibido; así también, en cuanto a las normas subjetivas no se muestra disposición de uso paulatino de la banca móvil debido a que prefieren realizar sus operaciones de forma presencial; por último, respecto al control conductual percibido los consultados no pretenden realizar recomendaciones para el uso continuo de la banca móvil.

Así también, en lo concerniente al objetivo principal, se concluye que los factores de riesgo percibido influyen positiva y significativamente en la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque, 2024; teniendo un coeficiente de R cuadrado corregido de 0.591, lo que explica que los riesgos de seguridad, financiero, legal y operacional influyen en un 59.1% de la intención uso de banca móvil de los usuarios. Por tanto, se expresa que los factores de riesgo percibido es un componente predictor de la intención de uso de banca móvil en los clientes bancarios.

### **Recomendaciones**

El presente trabajo de investigación, revela que, los factores discutidos anteriormente necesitan esfuerzos adicionales para mejorar la intención de uso de la app de la banca móvil en las tres entidades bancarias estudiadas en Lambayeque, correspondiente al riesgo de seguridad se recomienda reforzar los sistemas de seguridad en base a información personal ante fraudes cibernéticos o hackeos, y principalmente informales a los usuarios acerca de todas las medidas de seguridad del aplicativo, las medidas de prevención que pueden tomar y cómo actuar frente a algún caso de siniestro.

Asimismo, con el riesgo financiero es necesario fortalecer las políticas de seguridad con la finalidad de minimizar la posibilidad de pérdidas económicas ya que por tratarse de factor de alto impacto, se debe velar por reducir el miedo y desconfianza al emplear las nuevas tecnologías, es más, se necesita más comunicación con los usuarios actuales de la banca móvil, ya que como se ha evidenciado, muchos de ellos son portavoces en informar a sus amigos y familiares sobre los beneficios y la seguridad que posee la app.

Por otro lado, en cuanto al riesgo operacional los bancos deben proporcionar más incentivos y alentar a los no usuarios bancarios de la app de banca móvil a confiar en este aplicativo, el cual se está volviendo más fácil y seguro de usar ya que la plataforma funciona eficientemente al momento de realizar operaciones o transacciones bancarias. Además, deben mostrar que se encuentran presentes en todos sus canales de atención, en especial, deben apoyarse de los canales físicos para realizar la transición a los canales digitales en caso surja algún inconveniente. Para ello, los empleados bancarios deben estar debidamente capacitados para poder ofrecer tanto información como soporte en cuanto al

uso de la app.

Concerniente al riesgo legal, es preciso que las entidades bancarias impulsen una estrategia integral que incentive el uso de la app de banca móvil, resaltando diferentes escenarios donde se evidencie que existen normas legales claras que emplean los bancos con el fin de salvaguardar el bienestar económico de cada uno de sus clientes.

Por último, para ofrecer nuevos conocimientos sobre el fenómeno de intención de uso de la app de banca móvil, sería interesante explotar otros factores a los que no se les dio suficiente espacio, como compatibilidad, la familiarización con la tecnología, así como también innovación personal, entre más.

## Referencias

- Amin, M., Ali, A.-R., Alturise, F., Alrawad, M., Alkhalaf, S., Lutfi, A., . . . Awad, A. (2022). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of ISSM and UTAUT with price value and perceived risk. *Frontiers Psychology, 13*, 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.919198>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodfologia de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Cantero, M., Magaña, C., & Martínez, A. (2022). Teoría del comportamiento planificado aplicada a prácticas de compra de alimentos en supermercados. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, 7*(2), 1-15. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6521694>
- Chee, K., Kin, L., & Jia, B. (2020). PerceivedRisk Factors Affect Intention to Use FinTech. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies, 6*(2), 453 - 453. <https://publishing.globalcsrc.org/ojs/index.php/jafee/article/view/1101/876>
- Condori, Jose, R. J., Quispe, J., Rojas, M., Ramirez, K., Ojeda, M., & Huanca, A. (2023). Análisis del Comportamiento de las Personas Hacia el Uso de la Banca Digital: Desarrollo de un Modelo Predictivo. *Ciencia Latina, 1*-10. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8936/13316>
- Credicorp. (20 de 07 de 2022). *7 de cada 10 peruanos todavía no usan plataformas digitales para transacciones financieras*. <https://grupocredicorp.com/noticias/7-de-cada-10-peruanos-todavia-no-usan-plataformas-digitales-para-transacciones-financieras/>
- Daragmeh, A., Sagi, J., & Zéman, Z. (2021). Continuous Intention to Use E-Wallet in the Context of the COVID-19 Pandemic: Integrating the Health Belief Model (HBM) and Technology Continuous Theory (TCT). *ournal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 7*(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020132>
- Hidalgo, B. (2020). Aceptación docente de las tecnologías digitales en la educación superior: Evolución y uso desde los modelos y las teorías que la explican. *Revista de Ciències de l'Educació*(2), 61-76. <https://raco.cat/index.php/UTE/article/view/372555/466044>

- Hoa, J., Guang, C., Shing, C., & Pham, T.-T. (2020). Factors affecting the behavioral intention to adopt mobile banking: An international comparison. *Technology in Society*, 63, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101360>
- Íñiguez, F. (2021). Regulación para las fintech en el Ecuador. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, 1-10. <https://doi.org/10.32719/25506641.2021.9.5>
- IPSOS. (2022). *Inclusión financiera y digitalización, índice de inclusión financiera de Credicorp*.  
<https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/IIF/IIF-Informe-Inclusion-Financiera-Digitalizacion-2022.pdf>
- Jebarajakirthy, C., & Shankar, A. (2021). Impact of online convenience on mobile banking adoption intention: A moderated mediation approach. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102323>
- Kaur, S., & Arora, S. (2020). Role of perceived risk in online banking and its impact on behavioral intention: trust as a moderator. *Journal of Asia Business Studies*, 1-30. <https://doi.org/10.1108/JABS-08-2019-0252>
- Kosim, K., & Legowe, N. (2021). Factors Affecting Consumer Intention on QR Payment of Mobile Banking: A Case Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 391- 401. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0391>
- Kumar, R., Singh, R., Kumar, K., Khan, S., & Corvello, V. (2023). How Does Perceived Risk and Trust Affect Mobile Banking Adoption? Empirical Evidence from India. *Sustainability*, 15(5), 1-21. <https://doi.org/10.3390/su15054053>
- Kumilachew, M. (2023). The mediating role of perceived behavioral control in the relationship between entrepreneurship education and entrepreneurial intentions of university students in Ethiopia. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1), 1-19. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00297-w>
- Lamas, K., Silva, L., & Tecsý, J. (2023). Factores que influyen en intención de uso de tecnología: medios de pago móvil en tiendas retail de Lima Metropolitana. *Transdisciplinary Human Education*, 6(11), 1-21. <https://doi.org/10.55364/the.Vol6.Iss11.152>
- Lee, J., Morduch, J., Ravindran, S., Shonchoy, A., & Zaman, H. (2021). Poverty and Migration in the Digital Age: Experimental Evidence on Mobile Banking in

- Bangladesh. *American Economic Journal: Applied Economic*,  
13(1), 38-71.  
<https://doi.org/10.1257/aplicación.20190067>
- López, C., Camberos, M., & Villarreal, E. (2021). Los determinantes de confianza y riesgo percibido sobre los usuarios de bitcoin. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 199-215. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.01>
- Mejía, C., Rojas, M., & Villanueva, R. (2023). Cambios en los hábitos financieros ocasionados por las fintech en el Perú. *Ingeniería Industrial*(44), 137-157. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2023.n44.6180>
- Mejía, C., Rojas, M., & Villanueva, R. (2023). Cambios en los hábitos financieros ocasionados por las fintech en el Perú. *Ingeniería Industria*(44), 137-157. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2023.n44.6180>
- Oruna, A., Oruna, M. A., & Sánchez, J. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(102), 855-871. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.25>
- Ramli, Y., Harwani, Y., Soelton, M., Heriani, S., Usman, F., & Rohman, F. (2021). The Implication of Trust that Influences Customers' Intention to Use Mobile Banking. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 353-361. <https://koreascience.kr/article/JAKO202100569409305.page>
- Reepu, & Arora, R. (2022). The Effect of Perceived Risk on Intention to Use Online Banking. *Universal Journal of Accounting and Finance*, 10(1), 62-71. <https://doi.org/10.13189/ujaf.2022.100107>
- Reza, L., Ahmad, B., & Ersu, P. (2022). Impact of Attitude, Perceived Ease of Use, Convenience, and Social Benefit on Intention to Use Mobile Payment. *Asia Pacific Management and Business Application*, 11(02), 143-1+56. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2022.011.02.2>
- Rocha, N., Calcina, C., Sucari, W., Esteves, A., & Lujano, Y. (2022). Actitud y disposición: dos elementos clave para la investigación. *Apuntes Universitarios*, 12(2), 250-264. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1049>
- Ruiz, H., Rodríguez, I., & Mojica, E. (2022). Factores de riesgo y beneficio percibidos en la

- intención de compra de consumidores de la movilidad colaborativa. *Rua Nova*, 52-74. <https://doi.org/10.20983/novarua.2022.24.3>
- Rung, W., Wang, Y.-H., & Hung, Y. M. (2020). Analyzing the factors influencing adoption intention of internet banking: Applying DEMATEL-ANP-SEM approach. *Plos One*, 5, 1-20. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0227852>
- Suo, W., Goi, C., Goi, M., & Sim, A. (2022). Factors influencing behavior intention to adopt the QR-code payment: Extending UTAUT2 Model. *International Journal of Asian Business and Information Management*, 13(2), 1-22. <https://doi.org/10.4018/IJABIM.20220701.oa8>
- Thinh, H., Ha, H., & Hoa, D. (2020). Determinants of consumers' intention to use credit card: a perspective of multifaceted perceived risk. <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/2615-9821>, 4(3), 1-13. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/AJEB-06-2020-0018/full/html>
- Tho, A., Hong, T., & Gómez, C. (2021). Understanding behavioral intention to use mobile wallets in vietnam: Extending the tam model with trust and enjoyment. *Cogent Business & Management*, 1-14, 8. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1891661>
- Xie, J., Mintiando, Huang, W., & Ye, M. (2021). Understanding FinTech Platform Adoption: Impacts of Perceived Value and Perceived Risk. *J. Theor. Appl. Electron. Commer. Res.*, 16(5), 1893-1911. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/jtaer16050106>
- Xingwei, L., Jiachi, D., Xiaowen, Z., Jingru, L., & Jinrong, H. (2023). Mechanism of attitude, subjective norms, and perceived behavioral control influence the green development behavior of construction enterprises. *Humanities & Social Sciences Communications*, 10(1). <https://doi.org/1057/s41599-023-01724-9>

- Yan, C., Siddik, A., Akter, N., & Dong, Q. (2021). Factors influencing the adoption intention of using mobile financial service during the COVID-19 pandemic: the role of FinTech. *Environmental Science and Pollution Research*, 30, 61271-61289. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11356-021-17437-y>
- Yan, C., Siddik, A., Akter, N., & Dong, Q. (2021). Factors influencing the adoption intention of using mobile financial service during the COVID-19 pandemic: the role of FinTech. *Environmental Science and Pollution Research*, 30, 61271-61289. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11356-021-17437-y>
- Zelada, J., & Cárdenas, A. (2020). Incidencia de los factores de predisposición en la Intención de uso de banca móvil en La Paz. *ResearchGate*, 1-15. [https://researchgate.net/profile/Fabrizio-Zelada-2/publication/343533215\\_Paper\\_Banca\\_Movil/links/5f2f3934458515b7290fd394/Paper-Banca-Movil.pdf](https://researchgate.net/profile/Fabrizio-Zelada-2/publication/343533215_Paper_Banca_Movil/links/5f2f3934458515b7290fd394/Paper-Banca-Movil.pdf) { }

## Anexos

### *Anexo 1: Cuestionario de factores percibidos e intención de uso.*

Escala de Likert

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

### *Preguntas Filtro*

SEXO	Masculino
	Femenino
EDAD	20-25 AÑOS
	26-30 AÑOS
	31-35 AÑOS
	36-40 AÑOS
	41-45 AÑOS
	46-50 AÑOS
	51-55 AÑOS
ENTIDAD BANCARIA	BCP
	BBVA
	MULTIRED

Variables	Dimensiones	Ítems	T	D	I	A	T
			1	2	3	4	5
Riesgo Percibido	Riesgo de seguridad	Usted cree que existe la posibilidad de que su información personal sea cedida a otras empresas.					
		Usted cree que cuando se utilizan app de bancos se incrementan las probabilidades de recibir correos electrónicos no deseados					
		Usted cree que la entidad bancaria no le brinda seguridad en base a que la privacidad de sus datos no será expuesta					
		Usted cree que se pone en peligro su privacidad por la utilización indebida de información personal.					
	Riesgo Financiero	Usted cree que los sistemas de la banca móvil tienen suficientes medidas de seguridad para proteger su estado financiero					
	Riesgo operacional	Usted cree que hay muchas probabilidades de perder el tiempo seleccionando la operación bancaria que no necesita.					
		Usted cree que las operaciones que realiza en la app, pueden tener riesgos de obtener los resultados planificados (pérdida de dinero, abono en otras cuentas)					
	Riesgo legal	Usted siente preocupación sobre la falta de definiciones legales claras que protejan sus derechos de consumidor al utilizar la banca móvil					
		Usted siente inseguridad, acerca de no saber qué acciones legales debe tomar en caso tenga problemas con la banca móvil					

		En caso de conflictos o reclamos, usted cree que no existen leyes que lo amparan como usuario de la banca Móvil					
Intención de uso	Actitud	Usted se encuentra dispuesto a utilizar móvil en un futuro próximo					
		Tienes la intención de utilizar regularmente la banca móvil para tus operaciones financieras					
	Normas subjetivas	Usted recomendaría el uso de la banca móvil a sus familiares					
	Control conductual percibido	Si tuviera un plan de datos ilimitados, utilizaría siempre la banca móvil					

Nota: Obtenido de <https://publishing.globalcsrc.org/ojs/index.php/jafee/article/view/1101/876>

*Anexo 2: Matriz de consistencia*

**FACTORES DEL RIESGO PERCIBIDO QUE INFLUYEN EN LA INTENCIÓN DE USO DE LA BANCA MÓVIL EN LAMBAYEQUE, 2024**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>Pregunta General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>V 1</b>	<b>Dimensiones</b>
¿Cuál es la influencia de los factores del riesgo percibido en la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque, 2024?	Identificar como los factores de riesgo percibido influyen en la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque,2024	Los factores de riesgo percibido influyen positivamente en la intención de uso de la banca móvil del sector bancario en Lambayeque, 2024	Riesgo de privacidad  Riesgo financiero Riesgo Percibido Riesgo Legal Riesgo Operacional	<b>Tipo:</b> Básico <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Explicativo <b>Diseño:</b> No experimental - transversal <b>Población:</b> Clientes de entidades bancarias en Lambayeque <b>Muestra:</b> 384 personas <b>Muestreo:</b> No probalístico por conveniencia <b>Técnica e instrumentos:</b> Encuesta / cuestionario
<b>Preguntas Específicas</b>	<b>Objetivos Específicos</b>		<b>V 2</b>	<b>Dimensiones</b>
¿Cómo se desarrollan los factores del riesgo percibido de la banca móvil en Lambayeque, 2024? ¿Cómo se desarrolla la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque,2024?	Analizar los factores del riesgo percibido de la banca móvil en Lambayeque,2024 Analizar la intención de uso de la banca móvil en Lambayeque,2024		Actitud Normas Subjetivas Intención de Uso	Control conductual percibido

*Anexo 3: Operacionalización de variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica/Cuestionario Escala</b>
<b>Riesgo Percibido</b>	Independiente	Factores o aspectos que tienen en cuenta los usuarios, los cuales se encuentran asociados a productos o servicio, mimos que generan vulnerabilidad o posibles secuelas negativas en su adquisición o uso (Chee et al., 2020)	Riesgo de Privacidad	1,2,3,4	Ordinal  1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Neutro 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo  [Escala Likert]
			Riesgo Financiero	5	
			Riesgo Legal	6,7	
			Riesgo Operacional	8,9,10	
<b>Intención de Uso</b>	Dependiente	La intención de uso es comprendida como la disposición de un individuo para realizar acciones orientadas al uso de dispositivos móviles que permiten realizar operaciones bancarias (Chee et al., 2020)	Actitud	11, 12	
			Normas subjetivas	13	
			Control Conductual Percibido	14	

---

*Elaboración propia*

#### **Anexo 4: Formato de Validación por Criterios de Expertos**

##### **Constancia de validación por juicio de expertos**

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado **"Factores del riesgo percibido que influyen en la intención de uso de la banca móvil del sector bancaria en Lambayeque 2023"**, elaborado por el estudiante, **Lisbeth Cubas Aguilar**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 07 de octubre del 2023.



Mgtr. Nelly Yolanda Aguilar Amaya  
DNI 49188995  
CYAD 18346

---

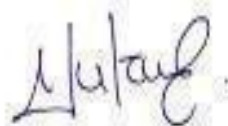
Mg. Nelly Yolanda Aguilar Amaya

### Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado **"Factores del riesgo percibido que influyen en la intención de uso de la banca móvil del sector bancaria en Lambayeque 2023"**, elaborado por el estudiante, **Lisbeth Cubas Aguilar**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 07 de octubre del 2023.



---

Dr. Izquierdo Espinoza Julio Roberto

### Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado "**Factores del riesgo percibido que influyen en la intención de uso de la banca móvil del sector bancaria en Lambayeque 2023**", elaborado por el estudiante, **Lisbeth Cubas Aguilar**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 07 de octubre del 2023.



---

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan