

*Universidad José Carlos Mariátegui*

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS, EMPRESARIALES  
Y PEDAGÓGICAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE: CONTABILIDAD**

---



**“NIVEL DE DESCONOCIMIENTO DE LOS CANALES BANCA  
MOVIL Y BANCA POR INTERNET, DEL BANCO DE CRÉDITO  
EN MOQUEGUA, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**Bach. RONY LUIS COPA COLANA**

**ASESOR:**

**M.Sc. GUIDO ROJAS RAMOS**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Finanzas**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2017**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación “NIVEL DE DESCONOCIMIENTO DE LOS CANALES BANCA MOVIL Y BANCA POR INTERNET DEL BCP EN LA AGENCIA MOQUEGUA 2016” se ha realizado en la Agencia Moquegua del Banco de Crédito del Perú ubicada en la Calle Moquegua N° 861 de la Provincia Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, departamento de Moquegua.

Esta investigación se utilizó el método y diseño: “No experimental”, transaccionales – Descriptivos, porque se recolectan datos, conceptos y demás en un solo momento y se busca identificar el nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet BCP en los clientes del BCP Agencia-Moquegua. Asimismo se busca también que las personas entiendan la bancarización, las comisiones y gastos que involucra usar los servicios financieros del BCP y el conocimiento de la clave digital token un dispositivo indispensable para el uso de los canales que son materia de investigación en este trabajo. Para ello, nos planteamos el objetivo general: Determinar el nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por internet del BCP.

Llegándose a la conclusión: El desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP es alto; porque muchas de las personas que son recurrentes en usar los servicios que brinda el BCP no saben de la existencia de estos canales, solo conocen las agencias, los cajeros automáticos, banca por teléfono y los agentes BCP los cuales son muy útiles pero se corre un riesgo constante cuando se maneja dinero en efectivo y se está propenso a sufrir un robo y/o asalto al momento de ir o salir de uno de estos canales de atención.

Sin embargo el problema está en que muchos de los clientes de esta entidad no tienen conocimiento de la existencia de estos canales o no saben cómo utilizarlos y también porque no están enterados de los beneficios que tiene utilizar estos canales de atención.

**Palabras Clave:** Clave digital token, Banca Móvil, Banca Por Internet, Comisión, Gasto, Bancarización, ITF.

## ABSTRACT

The present research work "Level of ignorance of the channels phone banking and INTERNET banking of the BCP in MOQUEGUA 2016 agency" being done in the Agency Moquegua of the Bank of credit of the Peru located at Calle Moquegua No. 861 of the province Mariscal Nieto, district of Moquegua, Moquegua Department.

This research method and design were used: "Non-experimental", transactional - descriptive, because data, concepts, and others are gathered in a single moment and seeks to identify the level of ignorance of the channels mobile banking and banking by Internet BCP BCP Agencia-Moquegua clients. Likewise also wanted people to understand banking, commissions and expenses that involves using financial services of BCP and the knowledge of the digital key token device essential to the use of the channels that are the stuff of research in this work. To do this, we ask the general objective: to determine the level of ignorance of the BCP online banking and mobile banking channels.

Arriving is to the conclusion: the ignorance of those channels banking mobile and banking by Internet of the BCP is high; because many of those that are recurrent in using the services provided by the BCP does not know of the existence of these channels, only known agencies, ATM, banking by phone and BCP agents which are very useful, but there is a constant risk when handling cash and it is likely to suffer a theft or assault at the time of going in and out of one of these service channels.

However the problem is that many of the clients of this entity are not aware of the existence of these channels or do not know how to use them and because they are not aware of the benefits of using these service channels.

**Key words:** Key digital token, mobile banking, online banking, banking, Commission, expenditure, ITF.

## INTRODUCCION

El trabajo de investigación "NIVEL DE DESCONOCIMIENTO DE LOS CANALES BANCA MOVIL Y BANCA POR INTERNET DEL BCP EN LA AGENCIA MOQUEGUA 2016" detalla según lo exigido por el reglamento de grados y títulos de la Universidad José Carlos Mariátegui se detalla:

En el capítulo I, lo concerniente al problema de investigación describiendo así la realidad problemática que se investigó; definiendo un problema general y dos problemas específicos; indicando cual es el problema, quienes piensan que existe este problema y quienes ya han investigado anteriormente este problema. Seguidamente de indicar un objetivo general y dos objetivos específicos que tiene la presente tesis. Continuando con la justificación de la investigación en la cual llevo a ser realizada esta tesis. Precizando así las variables que determinaran el estudio de este trabajo. Y posteriormente se indica una hipótesis general y dos hipótesis específicas como resultado de esta investigación.

En el capítulo II, se tiene el marco teórico en el cual se detalla los antecedentes que tiene el problema de investigación de esta tesis; citando así varias investigaciones vinculadas al rubro de estudio de este trabajo, seguidamente de las bases teóricas que enriquecen en información y conocimiento a este trabajo y seguidamente el marco conceptual en el cual se explica las palabras claves que tiene esta investigación.

El capítulo III, precisa el método y diseño de investigación que se empleó en esta tesis así como la población y la muestra que se sometida a las técnicas e instrumentos de recolección que datos que se emplearon para llevar a cabo esta investigación las cuales también se detalla en este capítulo.

En el Capítulo IV, se detalla la presentación del estudio realizado y el análisis de los datos obtenidos en esta investigación seguida de la contratación de hipótesis y la discusión de los resultados obtenidos.

En el capítulo V, se indica las conclusiones a las que se llegaron luego de haber realizado la investigación del problema y también precisa algunas sugerencias o recomendaciones para el problema investigado. Finalmente se indica bibliografía utilizada en la investigación y también los anexos que conlleva este trabajo.

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El crecimiento económico del país es inevitable, y de la mano crece también la bancarización ya que por ley todas las personas naturales y jurídicas que realicen operaciones económicas están obligadas a hacerlo; esto fomentando la formalidad en las distintas actividades económicas que regula la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT.

El BCP es banco más grande del país con su red de agencias, cajeros y agentes BCP, es también la entidad financiera con más afluencia de público en la ciudad de Moquegua, que actualmente solo cuenta con una única agencia en esta ciudad.

Esto se da precisamente porque la mayoría de las personas prefieren usar los servicios que brinda este banco en sus agencias como son: depósitos en cuentas de ahorro, cuentas corrientes, transferencias, giros nacionales, giros internacionales, cobro de cheques, depósito de cheques, retiro de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y retiro de tarjetas de crédito, pago de tarjetas de crédito, pago de servicios de telefonía, colegios, universidades, aerolíneas, tributos, entre otros.

Y muchos de los servicios mencionados están sujetos al cobro de una comisión por parte del BCP que van desde S/.7.50 hasta S/.250.00. Es precisamente esta comisión la que disgusta a muchos de sus clientes y visitantes (no clientes).

A esto también se le tiene que añadir la posibilidad de ser víctima de un acto delincuenciales como un robo, asalto, etc., al momento de acudir a la agencia del banco a hacer uso de algún servicio que este brinde.

Sin embargo, el Banco de Crédito pone a disposición de sus clientes la Banca Móvil y Banca por internet, canales alternos a las Agencias BCP que usualmente dichos clientes visitan. La Banca Móvil y Banca por Internet brindan consultas gratuitas y para realizar operaciones como las que se realiza en las agencias (depósitos, retiros, transferencias, giros, pago de servicios, etc.) se requiere de un dispositivo denominado por el banco como "Clave Digital Token". Sin embargo muchos de los

clientes desconocen la existencia de este dispositivo y también de la Banca móvil y Banca por Internet y muchos otros si las conocen pero aún no la utilizan.

## **1.2 Definición del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel del desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP en Moquegua?

## **1.3 Objetivo de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el nivel del desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet en los clientes del BCP en Moquegua.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar el desinterés en los clientes del BCP por los canales Banca Móvil y Banca por Internet en Moquegua.
- b) Determinar la sensación de confianza en cuanto a seguridad en los clientes del BCP por los canales Banca Móvil y Banca por Internet en Moquegua.
- c) Determinar el nivel de frecuencia de uso de los canales Banca Móvil y Banca por Internet en los clientes del BCP en Moquegua.

## **1.4 Justificación de la investigación**

Es importante saber el nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por internet del BCP porque estos medios brindan muchas facilidades además de rapidez al momento de uno requerir alguno de los servicios que brinda el Banco de Crédito.

La mayoría de servicios en estos canales están disponibles las 24 horas del día; esto es muy bueno puesto que en muchas ocasiones las personas no pueden llegar a hacer uso de los servicios de las Agencias BCP durante su horario de atención (9:00 am – 18:00 pm) por motivos de trabajo y otros.

Para el banco también es beneficioso porque disminuiría la afluencia de público en sus Agencias derivando el uso de sus servicios a los canales mencionados esto sin que signifique la pérdida de clientes.

Brinda Mayor seguridad, disminuyendo así que los clientes del BCP no se expongan a riesgos de asaltos, extorción, fraude, robo, etc., al momento de usar efectivo y acudir o salir de una agencia del BCP.

Usar los canales de Banca móvil y Banca por internet se ahorra en aquellos costos asociados a transporte (público o privado) que se pueda incurrir al momento de acudir a las agencias de este banco. Además de dinero también se ahorra en tiempo el cual se puede utilizar para alguna otra cosa productiva. Para poder utilizar los canales de Banca Movil y Banca por Internet se requiere del dispositivo “Clave Digital Token”, este dispositivo es el encargado de brindar la seguridad necesaria para el óptimo uso de los diversos servicios que se pueden realizar por los canales mencionados.

Nuevas oportunidades de negocio: al usar canales alternativos, como la banca por internet o la banca móvil, podrás negociar y realizar transacciones con proveedores o clientes que se encuentren lejos de tu negocio o residencia. (DIARIO GESTIÓN, 2016).

Muchas de las personas que son recurrentes en usar los servicios que brinda el BCP no saben de la existencia y la disponibilidad de realizar transacciones en estos canales, solo conocen las agencias, los cajeros automáticos, banca por teléfono y los agentes BCP los cuales son muy útiles pero se corre un riesgo constante cuando se maneja dinero en efectivo y se está propenso a sufrir un robo y/o asalto al momento de ir o salir de uno de estos canales de atención.

Los clientes de esta entidad bancaria, en muchas ocasiones se escuchan expresar su disgusto por el cobro de comisiones por el uso de los servicios del BCP, comisiones que para muchas personas son elevadas e innecesarias. Si bien se debe entender que toda empresa comercial tiene un fin lucrativo; el Banco de Crédito del Perú; desde hace un par de años atrás ha puesto a disposición de sus clientes el uso de otros canales de atención que son precisamente: Banca Móvil y Banca por Internet los cuales trabajan con dinero electrónico vinculados a una tarjeta de crédito y/o tarjeta de débito del cliente; y al hacer uso de estos canales no se paga comisiones en casi todas las transacciones disponibles.

Estos canales brindan la seguridad necesaria para que los clientes de esta entidad no tengan la necesidad de salir de casa con dinero en efectivo y estar propenso a peligros que se pueden evitar gracias al uso de estos medios.

Dichos canales que están operativos las 24 horas del día y los 365 días del año que aparte de permitir realizar operaciones comunes como depósitos, transferencias, pago de servicios, entre otros; todas estas transacciones brindan una constancia electrónica enviada al correo electrónico del cliente con todos los datos de la operación realizada.

### **1.5 Variables**

Para el presente estudio se ha considerado una variable: “El desconocimiento de los canales Banca Móvil BCP y Banca por Internet BCP”

- Banca Móvil BCP, es una aplicación a la cual se puede acceder a través de un dispositivo Smartphone
- Banca por Internet BCP, es un canal que el banco de crédito brinda a sus clientes a través de su página web

### 1.5.1 Operacionalización de las variables

TITULO: NIVEL DE DESCONOCIMIENTO DE LOS CANALES BANCA MOVIL Y BANCA POR INTERNET EN LOS CLIENTES DEL BCP EN MOQUEGUA - 2016.					
VARIABLE	D.CONCEPTUAL	D. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP.	Canales alternativos a las Agencias, cajeros automáticos, agentes y banca por teléfono del BCP; que permiten realizar transacciones a tiempo real con los productos y servicios que brinda el BCP. (BANCO DE CREDITO BCP, 2016)	La variable Desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP se determinara mediante la encuesta de un cuestionario a los clientes del BCP que frecuentan la agencia Moquegua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP.</li> <li>- Desinterés por los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP.</li> <li>- Sensación de confianza en cuanto a seguridad de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP.</li> <li>- Nivel de frecuencia de uso de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Sabia Ud. que puede realizar consulta de saldos y movimientos desde la Banca Móvil BCP?</li> <li>- ¿Sabia Ud. que no paga comisión si realiza transferencias a cuentas BCP usando la Banca Móvil BCP?</li> <li>- ¿Sabia Ud. que puede solicitar su adelanto de sueldo por la Banca Móvil BCP?</li> <li>- ¿Sabia Ud. que puede realizar consulta de saldos y movimientos desde la Banca por Internet BCP?</li> <li>- ¿Sabia Ud. que puede pagar sus créditos personales por la Banca por Internet BCP?</li> <li>- ¿Sabia Ud. que puede extraer gratis sus estado de cuenta desde la Banca por Internet BCP?</li> <li>- ¿Para qué cree Ud. que es el uso de la clave digital token?</li> <li>- ¿Le gustaría realizar las mismas operaciones que realiza en la agencia pero desde su celular o una computadora?</li> <li>- ¿Considera que existe la seguridad necesaria en los canales Banca Móvil y Banca por Internet para realizar sus transacciones?</li> <li>- ¿Con que frecuencia usa Ud. la Banca Móvil BCP?</li> <li>- ¿Con que frecuencia usa Ud. la Banca por Internet del BCP?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alternativas de respuesta.</li> <li>Alternativas de respuesta.</li> <li>Alternativas de respuesta</li> <li>Alternativas de respuesta</li> </ul>

## **1.6 Hipótesis de la investigación**

### **1.6.1 Hipótesis general**

El nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP en Moquegua es alto.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- a) El desinterés en los clientes del BCP por los canales Banca Móvil y Banca por Internet en Moquegua es alto.
- b) La sensación de confianza en cuanto a seguridad en los clientes del BCP por los canales Banca Móvil y Banca por Internet en Moquegua es baja.
- c) El nivel de frecuencia de uso de los canales Banca Móvil y Banca por Internet en los clientes del BCP en Moquegua es bajo.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Para otorgar rigor científico al presente trabajo de investigación y para la realización de este capítulo, sin antes mencionar que no se encontró ningún antecedente del nivel de desconocimiento de los canales de Banca Móvil y Banca por Internet del Banco de Crédito del Perú en Moquegua; se ha realizado las siguientes consultas bibliográficas vinculadas al tema mencionado. Así tenemos:

Según TESIS: Nicko Alberto Gomero Gonzales: “Participación de los intermediarios financieros bancarios y no bancarios en el desarrollo de las pymes textiles en lima metropolitana de 1990 al 2000”, para optar el Grado de Magister en Contabilidad.

En este trabajo el autor hace una explicación sobre la estructura y el rol del sistema financiero en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, donde evalúa el accionar de los intermediarios financieros bancarios y no bancarios como Bancos, financieras, Cajas Municipales, etc., a favor de las pequeñas y microempresas. (GOMERO GONZALES, 2003)

Según TESIS: Brenda Judith Olin Gutiérrez: “La educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión”, para obtener el Grado de Maestro en Administración, Especialista en Finanzas.

En este trabajo tiene como objeto conocer la influencia de la educación financiera en la toma de decisiones de inversión y de acuerdo a ello, proponer alternativas para el fomento y adquisición de la educación financiera que contribuya a beneficiar las finanzas personales. (OLIN GUTIERREZ, 2014)

Según TESIS: Nancy Maribel Vargas Adame: “Estrategias para la innovación de la educación financiera en México. El Caso del financiamiento bancario al consumo”, para optar el Grado de Maestro en Política y Gestión del Cambio Tecnológico.

Nancy Vargas A. en su trabajo indica que uno de los pilares básicos para el buen funcionamiento del sistema financiero en México debiera ser la educación financiera, ya que a través de su impartición se transmite a los usuarios la información, los conocimientos y las habilidades que les permiten mejorar su toma de decisiones financieras; ya sea a nivel básico, intermedio o avanzado.

La educación financiera es aún más necesaria en mercados como el de las tarjetas de crédito, que ha tenido un incremento considerable en la demanda, pero también en las malas prácticas de uso, conllevando a pérdidas monetarias para los oferentes, pero sobre todo para los usuarios. (VARGAS ADAME, 2011)

Según Aporte: Gustavo Patricio Domínguez Cevallos: “Desarrollo de una aplicación interactiva orientada a la educación financiera para los estudiantes de primer año de bachillerato del Colegio Nacional Machachi”, para la Universidad Tecnológica Israel – Facultad de Sistemas Informáticos.

En este aporte se tiene por objetivo identificar los conocimientos de los estudiantes respecto a las categorías de análisis (ingreso, ahorro, deuda, gasto, presupuesto) a fin de determinar las ideas correctas, las equivocadas y lo que ignoran en materia financiera. (DOMINGUEZ CEVALLOS, 2010)

Según Proyecto: Deisy Samantha Barrera y Brayan Stiven Maldonado: “Educación financiera estudiantil”, para el Colegio Distrital Venecia, Bogotá D.C.

En este proyecto se busca mejorar la calidad de vida de los estudiantes de 8 a 15 años, pero a su vez prepararlos para una futura crisis financiera, manejando como temática central la cultura del ahorro y el buen manejo de recursos financieros. Pretendiendo hacer entender que el mundo de la economía y las finanzas no es solo para los adultos o los empresarios, si no que cada persona puede manejar este tema e implementarlo en la vida cotidiana. (BARRERA & MALDONADO, 2014)

Según Aporte: Eliseo Ruiz Pérez: “Educación financiera en México”

Este aporte explica la importancia que tiene la educación económica y financiera para proveer a los individuos de un mayor entendimiento de la economía en general y su rol en ella; al igual de proveerlos con conocimientos y habilidades para usar de manera más eficiente sus propios recursos, incluyendo con ello el saber realizar ahorro, generar patrimonio y prevenir contingencias en la planeación financiera. (RUIZ PEREZ)

Según Libro: Raimon Samsó: “El código del Dinero”

Este libro propone cambios en las creencias sobre el dinero. Sin esa apertura, todas las respuestas que contiene pasarán inadvertidas. El Código del Dinero proporciona una información que adquiere significado desde cierto tipo de mentalidad, la que este libro propone desarrollar en el lector que se halla listo para abrazarla. El Código del Dinero proporciona las respuestas a las preguntas que todos nos hemos formulado sobre la

libertad financiera y propone un cambio de los paradigmas estereotipados sobre el dinero. (SAMSO, 2009)

## **2.2 Bases teóricas**

El Banco de Crédito del Perú (BCP) como una institución financiera, se rige por la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP; la cual establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros.

El BCP es una institución del sistema financiero peruano y es el proveedor líder de servicios financieros en el país. Al 31 de diciembre de 2013 cuenta con 388 agencias en el país, con lo que posee la red de oficinas bancarias más grande.

Fundado en 1889 como el Banco Italiano, es el banco comercial de operaciones más antiguo del Perú y ha sido el mayor banco en el sistema desde la década de 1920. Provee servicios especialmente diseñados para clientes corporativos a través de sus divisiones de Banca Corporativa y Banca de Empresas, mientras que su división de Banca Minorista se encarga de las pequeñas empresas y clientes individuales.

El banco es el principal activo del grupo financiero Credicorp, fundado en Las Bermudas en 1995.

El Banco de Crédito del Perú desarrolla los principales negocios bancarios del grupo, a través de sus divisiones de Banca Corporativa, Banca de Empresas y Banca Minorista. Tiene una serie de subsidiarias que ofrecen productos específicos, como son, Financiera Edyficar para atender al segmento de microempresas. Además, cuenta con el subsidiario Banco de Crédito de Bolivia y con Sucursales en Miami, Estados Unidos y Panamá.

El BCP pertenece al Grupo Credicorp. Credicorp Ltd. ("Credicorp"), es una empresa holding, principal accionista del Grupo Crédito, Atlantic Security Holding Corporation, El Pacífico Peruano Suiza, Credicorp Capital Ltd. y CCR Inc. Fundada en Bermuda en 1995, tiene como principal objetivo dirigir en forma coordinada el diseño y ejecución de los planes de negocios de sus subsidiarias con la finalidad general de implementar una banca y servicios financieros universales en el Perú y de diversificarse selectivamente en la región. Credicorp realiza sus negocios exclusivamente a través de sus subsidiarias.

El Banco de Crédito del Perú está organizado por cuatro (04) Gerencias Centrales:

- Gerencia Central de Planeamiento y Financiamiento
- Gerencia Central Operaciones, Sistemas y Administración
- Gerencia Central Banca Mayorista

- Gerencia Central Banca Minorista y Gestión de Patrimonios

En la “Gerencia Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios” está la “División Comercial” y dentro de esta se encuentra el “Área Comercial Provincias 2” que engloba una red de agencias comerciales del sur del país. En el área mencionada, y en el departamento de Moquegua, Provincia de Mariscal Nieto y Distrito de Moquegua se encuentra la “Agencia Moquegua” con el Código 430-000 en donde se realizó la presente investigación.

Ley N° 26702 y modificatorias, ley general del sistema financiero y sistema de seguros  
Ley N° 29985, ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera

Según el Banco de Crédito BCP, a través de su intranet nos da la siguiente información en cuanto a Banca Móvil y Banca por Internet: (BANCO DE CREDITO BCP, 2016)

### **Banca Móvil**

La nueva APP Banca Móvil BCP se encuentra disponible desde Febrero del 2014; el canal permite realizar consultas y operaciones desde cualquier Smartphone, independientemente del operador; siendo requisito que se cuente con sistema operativo Android o iOS (iphone, ipad); todo esto de forma rápida y segura las 24 horas del día. La banca móvil también permite ubicar los puntos de atención BCP y los descuentos más cercanos.

#### **1. Operaciones**

A través de la Banca Móvil (APP) se pueden realizar las siguientes operaciones

- Pago de servicios\*
- Pago Compartido
- Recargas de celular Movistar y Claro
- Pago de Tarjeta de Crédito del BCP (propias y de terceros)
- Disposición de Efectivo Tarjeta de Crédito BCP
- Transferencias entre cuentas del BCP (propias y de terceros)
- Consulta de saldos y movimientos
- Ubícanos
- Contáctanos
- Notificaciones

\*Se encuentran disponibles los principales servicios como:

- ✓ Cable (Direct TV, Movistar y Claro)
- ✓ Luz (Edelnor, Luz del sur, Electronorte, Sociedad Electro Sur Oeste)

- ✓ Agua (Sedapal)
- ✓ Gas Natural (Cálidda)
- ✓ Telefonía (Claro y Movistar)
- ✓ SAT-Lima
- ✓ Productos de belleza (Unique y Avon)
- ✓ Seguros Pacífico

Adicionalmente, contamos con el app de Beneficios BCP en el que se accederá a los descuentos en diversos establecimientos que proporciona el estar afiliado a la cuenta sueldo

## 2. Límites y Tarifas

El monto máximo por operación es US\$ 20,000\* para la suma de las siguientes transacciones:

- Transferencias entre cuentas propias BCP.
- Transferencias a terceros BCP.
- Pago de Tarjetas de Crédito BCP propias.
- Pago de Tarjetas de Crédito BCP de terceros.
- Disposición de efectivo.

Las recargas de Celular a través de nuestra Banca Móvil BCP tienen como monto mínimo S/.3.00 y máximo S/.100.00 por operación, pudiéndose realizar hasta 3 recargas desde una misma tarjeta Credimás al día.

(\*)Tarifas denominadas en dólares reexpresadas en nuevos soles al tipo de cambio referencial (DL N° 716 Ley de Protección al Consumidor).

## 3. Ventajas y Beneficios

Con la banca móvil APP se podrá estar conectado con el BCP en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Conveniencia, a través del canal Banca Móvil (App) el cliente podrá realizar sus operaciones las 24 horas del día, en cualquier momento y lugar; de una forma segura, rápida y conveniente.

## 4. Recomendaciones

- Recuerde que si le roban el celular lo primero que tiene que realizar es el bloqueo del mismo a través de su operador móvil, además podrá desafiliarse desde otro dispositivo.

- Podrá guardar cuentas frecuentes como favoritas para lo cual se le solicitará su clave TOKEN la primera vez.
- En caso desee que no le pidan TOKEN para transferencias a favoritos y entre cuentas propias deberá indicarlo en la opción "configuración" del menú lateral.
- Podrá encontrar mayor información sobre el app ingresando a [www.bancamovilbcp.com.pe](http://www.bancamovilbcp.com.pe).

## 5. Afiliación

Para afiliarse al canal Banca Móvil (App) se requiere:

- Contar con un Smartphone con sistema operativo Android o iOS.
- Descargar la aplicación Banca Móvil BCP en su respectiva tienda de aplicaciones. (App store o Play Store).
- Credimás y Clave de Internet (6 dígitos).

Pasos para afiliarse:

1. Ingresar el número de la Credimás y clave 6.
2. Elegir el medio en el que se recepcionará el código de afiliación.
3. Ingresar el número de DNI y el código de afiliación.

Para encontrar demos y tutoriales sobre el app Banca Móvil BCP visita: [www.bancamovilbcp.com](http://www.bancamovilbcp.com)

## **Banca por Internet**

Es un canal donde puedes realizar operaciones de una forma segura y rápida, los 365 días del año.

Para poder acceder a HBK necesitas de una clave de Internet (Clave de 6 dígitos), la que te permitirá acceder a tus cuentas. Se puede verificar que la clave de internet está activa a través del EXTRA: Digitar "AT00" para ingresar a las opciones, luego seleccionar la opción 08 donde permitirá ingresar el número de la Credimás a consultar. Finalmente, visualizando a la información de la Credimás presionar "F6" y se visualizará el estado de la Clave de Internet.

Para realizar operaciones en nuestra Banca por Internet, se deberá contar con una clave digital Token.

### 1. Operaciones

Las operaciones disponibles en Banca por Internet son:

- a) Adelanto de sueldo
- b) Pago de servicios:

- Recarga Virtuales celulares
  - Agua, luz, telefonía, colegios, gas, etc.
  - Más de 300 empresas disponibles.
  - Los pagos de servicios se pueden realizar de 7 am a 8:30 pm.
  - Los pagos de servicios también se pueden realizar con cargo a una TC siempre y cuando se encuentren afiliadas a una credimás.
- c) Pago de Tarjetas de Crédito
- Propias del BCP (siempre y cuando estén afiliadas, sino se paga como otras tarjetas del BCP)
  - Otras tarjetas del BCP
  - Otras financieras (se realiza en línea como pago de servicios )
  - A otros Bancos (el cargo es en línea pero el abono no porque pasa por la Cámara de compensaciones electrónica)\*.
- d) Pago de Créditos BCP
- e) Pagar las compras que realices en establecimientos afiliados a SafetyPay.
- f) Pago de Letras
- g) Transferencias
- Entre cuentas
  - A otras cuentas del BCP
  - A otros bancos (interbancarias)
- ✓ Todas las solicitudes de transferencias a otros bancos se atienden como máximo al siguiente día útil de lunes a viernes.
  - ✓ El monto a transferir debe ser ingresado en la misma moneda de la cuenta destino, de lo contrario será rechazada.
  - ✓ La notificación será enviada en un plazo máximo de 2 días útiles.
- h) Transferencias al exterior:
- ✓ El cliente podrá realizar la transferencia a cualquier destino.
  - ✓ Si la operación ingresada por VIABCP es anulada por algún dato errado, el sistema automáticamente envía al correo que indico el cliente en su instrucción la anulación de la misma.
  - ✓ Las transferencias se realizan de la siguiente manera:

**Tabla N° 01:** Banca por Internet - Transferencias al exterior

<b>Detalle</b>	<b>Abono</b>
Entre tus cuentas	En línea
A otras cuentas del BCP	En línea
A otros bancos	Back office
Al exterior	Back office

**Fuente:** Enciclopedia BCP – Banco de Crédito BCP

- i) Programa y agenda Transferencias
- j) Emisión de Giros Nacionales
- k) Solicitar un TC
- l) Disposición de efectivo tarjeta de Crédito BCP (incluye TSN)
- m) Consultas: De SalDOS y Movimientos, Créditos, Todos los productos BCP, estado de cuenta, Débito automático, Letras, Código Interbancario.
- n) Afiliación a Credimás:
  - Tarjeta de Crédito(visa, amex, mastercard)
  - CTS
- o) Afiliaciones
  - Verified by visa
  - Banca Móvil Bcp
  - Débito automático:
- ✓ Afiliándote a este servicio nosotros nos encargamos de realizar todos tus pagos (Luz, agua, teléfono, etc.) u otras obligaciones mensuales, totalmente gratis
- ✓ Se puede hacer el cargo en cualquier cuenta de ahorros, corriente o maestra y tarjeta de crédito sin importar la moneda de la cuenta. (Si la moneda del cargo es diferente a la moneda de la cuenta tendrás un tipo de cambio preferente
- ✓ También podrás verificar tus cargos ingresando a la opción Débito Automático y podrás imprimirlos.
- ✓ La constancia enviada cuando el cliente digita su operación, únicamente es la conformidad que dicha solicitud fue ingresada a nuestro sistema.
- p) Actualización de Datos

**Tabla N° 02.** Los pagos de TC de otros bancos son:

<b>PAGOS DE TC A OTROS BANCOS</b>
Central de reserva
Crédito
Interbank
Scotiabank
Continental
Bco de la nación
Comercio
Financiero
Banbif
Crediscotiabank
Mi banco
GNB
Falabella
Santander
CMC metropolitana
CMC Piura
CMAC Trujillo
CMAC Arequipa
CMAC Sullana
CMAC Cuzco
CMAC Huancayo
<b>PAGO DE TC A OTRAS FINANCIERAS</b>
Agrobanco
Bco Sencosud
Bco falabella
Bco Ripley
Caja municipal cuzco
Mi banco de la microempresa
Diners club

**Fuente:** Enciclopedia BCP – Banco de Crédito BCP

## 2. Límites y Tarifas

Los límites para las operaciones son:

**Tabla N°03.** Límites de operaciones en Banca por internet

Operación	Credimás y Credimás Negocios
Pago de Servicios	US\$ 10,000 (S/. 29,040.00)*
Recarga Virtual celular (Movistar, Claro y Bitel)	Min S/3.00 y Max S/100.00 (3 recargas virtuales diarias)
Pago de Tarjetas de crédito del BCP (propias y otras BCP)	US\$ 10,000 (S/. 29,040.00)*
Pago de tarjeta de Crédito de Otros Bancos	US\$ 5,000 (S/. 14,520.00)*
Pago de Tarjetas de Otras financieras	US\$ 10,000 (S/. 29,040.00)*
Pago de Crédito BCP	Valor de la cuota al mes
Transferencias a otras cuentas BCP	US\$ 10,000 (S/. 29,040.00)*
Transferencias entre cuentas propias **	Ilimitado
Transferencias a Otros Bancos	US\$ 5,000 (S/. 14,520.00)*
Transferencias al exterior	US\$ 15,000 (S/. 43,560.00)*
Emisión de Giros Nacionales	US\$ 10,000 (S/. 29,040.00)*
*** Disposición de efectivo TC (Incluye TSN)	Ilimitado

\* El tipo de cambio depende del tipo del cambio del día.

\*\*Es ilimitado siempre y cuando las cuentas se encuentren en las mismas Credimás.

\*\*\* Sujeta al tipo y características de la tarjeta de crédito y línea de crédito.

**Fuente:** Enciclopedia BCP – Banco de Crédito BCP

## 3. Ventajas y Beneficios

Se podrá realizar todas las operaciones sin salir de casa o donde se encuentre el cliente de una manera más rápida y fácil

- Comodidad
  - ✓ Para mayor comodidad podrá registrar sus operaciones frecuentes para realizarlas de manera más rápida.
- Conveniencia
  - ✓ El usuario puede operar en internet por montos diarios hasta:
  - ✓ Los montos diarios para operar en internet son hasta \$10,000 y \$15000
- Seguridad
  - ✓ Al utilizar la clave de 6 dígitos y la clave token se brinda mayor seguridad para realizar las transacciones a través del canal.

## 4. Recomendaciones

- Tenga presente ingresar directamente a la página del Banco [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com) y no por links o buscadores.
- Recuerde no ingresar a sus cuentas en computadoras que no sean las personales, evite el uso de cabinas públicas.
- Recuerde observar el candadito de seguridad y verifique al ingresar a las cuentas que los datos estén correctos (nombres, color, frase, imagen de seguridad).
- Recuerde crear su clave de Internet (clave de 6 dígitos) para poder ingresar a Banca por Internet.
- Recuerde que necesita su clave digital TOKEN para poder operar en Banca por Internet BCP". Si no cuenta con clave digital solo podrá visualizar saldos y movimientos.

## 5. Afiliación

Para acceder a la banca por internet se necesitará contar con la clave Internet (6 dígitos) que se genera en la página web, esta clave te permitirá visualizar los saldos y movimientos de las cuentas afiliadas a la credimás. Para realizar operaciones en banca por internet será necesario contar con la clave digital (token).

### **Clave Internet (6 dígitos)**

Para generar la clave internet (6 dígitos) previamente se debe acercarse a la agencia BCP con el DNI y firmar el contrato de afiliación a la clave internet de 6 dígitos.

Luego se debe generar la clave en la web <http://www.viabcp.com/> ingresando a la sección "Ingresa a tus cuentas"; en el menú de la izquierda ingresa a la opción "Genera tu clave Internet" de 6 dígitos. Luego digita el número de tu tarjeta Credimás e ingresa tu clave de 4 dígitos (la que utilizas en cajeros). Finalmente, crea tu nueva clave de 6 dígitos y así tendrás automáticamente tu clave Internet.

### **Clave Digital Token**

La Clave Digital es un dispositivo de seguridad que emite cada minuto una clave distinta con la cual se podrán realizar operaciones en Banca por Internet con la máxima seguridad.

#### 1. ¿Cómo afiliarse?

En cualquiera de nuestras oficinas con nuestros Asesores de Ventas y Servicios.

#### 2. ¿Cuál es la diferencia entre la clave 6 y la clave digital?

- La clave 6 sirve para ingresar a banca por internet y así poder revisar los saldos y movimientos (es un canal de consulta).
- La clave digital sirve para realizar operaciones por internet.

### 3. Requisitos:

- Para poder afiliarse a la clave digital se debe contar con:
- La clave 6 (consulta de saldos y movimientos)
- Tarjeta Credimás o Credimás negocios
- Saldo en la Credimás
- Cualquiera de las siguientes cuentas : Cuenta corriente, Cuenta de ahorros, Cuenta Maestra

### 4. Comisiones de la clave digital

Para la afiliación a la clave digital el cliente debe contar con saldo en la cuenta ya que el dispositivo tiene el siguiente costo:

**Tabla N° 04: Costo de Clave Digital**

<b>Tipo de Solicitud / Moneda</b>	<b>Soles</b>	<b>Dólares</b>
Afiliación adicional (2)	S/. 25.00	US\$ 9.00
Reposición por pérdida, robo, deterioro o vencimiento	S/. 25.00	US\$ 9.00
Reposición por falla (3)	S/. 0.00	US\$ 0.00

**Fuente:** Enciclopedia BCP – Banco de Crédito BCP

### 5. Consideraciones:

- Tiene un vida útil de 3 a 5 años.
  - Si la clave digital presenta fallas el cliente debe acercarse a la Asesora de Ventas y Servicios para solicitar la reposición por falla.
  - Para realizar una solicitud de envío de token al exterior, el cliente debe llamar a banca por teléfono al 311-9898. Al realizar una solicitud de Token para el exterior, se realizarán los siguientes cobros:
  - En caso de pérdida, robo o vencimiento, el asesor de ventas debe realizar el cargo de los 25 soles o 9 dólares.
- ✓ Costo de dispositivo Token : S/. 25
  - ✓ Costo de envió al exterior : S/. 90

### 2.3 Marco conceptual

- Clave Digital Token.- Es un dispositivo digital que genera una clave cada minuto, brindando mayor seguridad al realizar operaciones en nuestra banca por internet y Banca móvil. Su costo es de S/. 25.00 o \$.9.00; sin ella solo se podrá visualizar los saldos y movimientos de las cuentas. (BANCO DE CREDITO DEL PERU, 2015)
  
- Banca Móvil.- La nueva APP Banca Móvil BCP se encuentra disponible desde Febrero del 2014; el canal permite realizar consultas y operaciones desde cualquier Smartphone, independientemente del operador; siendo requisito que se cuente con sistema operativo Android o iOS (iphone, ipad); todo esto de forma rápida y segura las 24 horas del día. (BANCO DE CREDITO DEL PERU, 2016)
  
- Banca por Internet.- Es la plataforma que brinda el Banco de crédito BCP a través de su página web, la cual está disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.
  
- Comisión.- Son retribuciones (cargos) por operaciones o servicios adicionales y/o complementarias a las operaciones/productos contratados por los usuarios. Corresponden a servicios prestados por el mismo banco previamente acordados con el cliente. (BANCO DE CREDITO DEL PERU, 2016)
  
- Gasto.- Son costos por operaciones o servicios adicionales y/o complementarias a las operaciones/productos contratados por los usuarios. Corresponden a servicios prestados por terceros previamente acordados con el cliente. (BANCO DE CREDITO DEL PERU, 2016)
  
- Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF).- El ITF es un impuesto que afecta a determinadas transacciones financieras con 0.005% del monto total de la operación; como los retiros o depósitos hechos en cualquier cuenta abierta en alguna empresa del sistema financiero.
  - ✓ También se paga ITF si se ordena o adquiere sin usar una cuenta:
  - ✓ Transferencias de fondos dentro o hacia fuera del país
  - ✓ Cheques de gerencia.
  - ✓ Giros nacionales (órdenes de pago país) o al extranjero.
  - ✓ Certificados bancarios.
  - ✓ Otros instrumentos financieros.
  - ✓ Este impuesto es deducible como gasto para el Impuesto a la Renta para los contribuyentes generadores de rentas de tercera categoría; y, para los

contribuyentes con otras categorías de renta tiene un límite, que es equivalente a la renta neta global, sin considerar las rentas de quinta categoría. (BANCO DE CREDITO DEL PERU, 2016)

- Bancarización.- Este concepto se asocia como una medida que permita que todas las operaciones económicas tengan un mismo nivel de control y que el Estado pueda ejercer sus labores de fiscalización que le corresponda, contra la evasión tributaria y cualquier otra mala práctica que vaya en contra de la formalización de la economía del país. (Superintendencia de Administracion Tributaria (SUNAT), 2016)

Es la denominación con la cual se conoce al hecho de haberse ordenado por ley que todas las personas y empresas que realizan operaciones económicas las canalicen a través de empresas del sistema financiero y utilizando los medios de pago del sistema, para luchar contra la evasión tributaria y procurar la formalización de la economía. (REVISTA DE CONSULTORIA, 2016)

## CAPITULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo de investigación

- Investigación Descriptiva

El presente trabajo es una investigación no experimental, que requiere de una descripción y análisis de la variable independiente. Según **H.Sampieri**.

### 3.2 Diseño de investigación

El presente proceso de investigación tiene el diseño “No experimental”, transaccionales – Descriptivos, porque se recolectan datos, conceptos y demás en un solo momento. Descriptivo, porque se busca identificar el nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet BCP en los clientes del BCP Agencia-Moquegua.

### 3.3 Población y muestra

#### 3.3.1 Población

La población está constituida por los clientes del Banco de Crédito del Perú concurrentes en la agencia Moquegua de código 430-000 en la ciudad de Moquegua, provincia de Mariscal Nieto, departamento de Moquegua.

La gerente de dicha agencia, Mónica R. Vargas-Machuca Zegarra, nos brindó la población de los clientes de Moquegua, 5861 clientes activos al momento de realizar la investigación.

#### 3.3.2 Muestra

Inicialmente se realizó una muestra piloto a 10 personas, donde se observó que el 80% desconoce la banca móvil y banca por internet del BCP y el 20% restante es conocedor de estos canales del banco.

A continuación se procede a calcular el tamaño de muestra con la siguiente formula de proporciones para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{5861 * 1.96_{\alpha}^2 0.8 * 0.2}{0.05^2 * (5861 - 1) + 1.96_{\alpha}^2 * 0.8 * 0.2}$$

$n = 236 \text{ clientes}$

Donde:

$N = 5861$  clientes del BCP en Moquegua

$Z_{0.05} = 1.96$  (Nivel de confianza del 95%)

$p = 0.8$  (proporción de clientes que desconocen la banca móvil y banca por internet del BCP)

$q = 0.2$  (clientes que conocen los canales B. móvil y B. por internet)

$d = 0.05$  (error permitido)

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Dado que se realiza una investigación de tipo No Experimental de diseño transaccional - descriptivo, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos son los siguientes:

#### **3.4.1 Técnicas de recolección de datos**

- Encuesta

Esta técnica fue aplicada al 100% de la muestra

#### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

- Cuestionarios

Este instrumento consistió de 14 preguntas, las cuales permitieron determinar el nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por internet del BCP.

### **3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Juicio de Expertos

Las encuestas fueron validadas respecto a la claridad, sencillez y comprensibilidad de las preguntas planteadas; a través del juicio de expertos, aplicado a tres especialistas vinculados en temas financieros. (Ver la matriz de validación de instrumento en los anexos).

## CAPITULO IV

### PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Presentación de resultados

En base a los objetivos planteados en el proyecto de investigación, en este capítulo se realiza la presentación, análisis e interpretación y los comentarios de los resultados de la investigación realizada.

Para el análisis del nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP en la agencia Moquegua ubicada en la calle Moquegua N°861 de la Provincia Mariscal Nieto, distrito Moquegua; y para establecer el nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP, se ha aplicado un cuestionario estructurado a las personas con calidad de clientes del BCP concurrentes en la agencia mencionada con el fin de determinar si el nivel de desconocimiento de estos canales es: alto, medio o bajo.

#### RESULTADOS

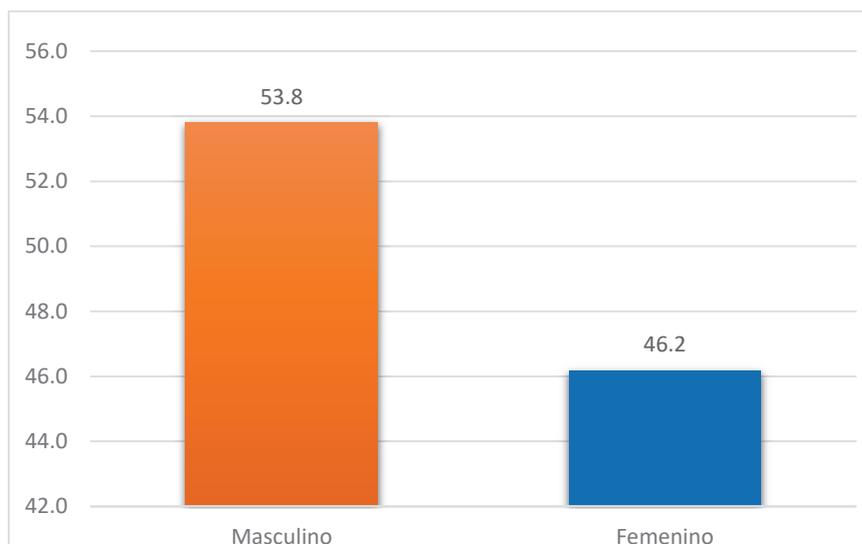
1. ¿Cuál es su género?

**Tabla N° 05:** Número de personas según su Género.

<b>Genero</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	127	53.8
Femenino	109	46.2
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 01.** Número de personas según su Género.



**Fuente:** Tabla 5

En tabla N° 05 y Figura N° 01 se observa que el 53.8% de los clientes del BCP, pertenecen al género Masculino y el 46.1% de los clientes del BCP, pertenecen al género Femenino.

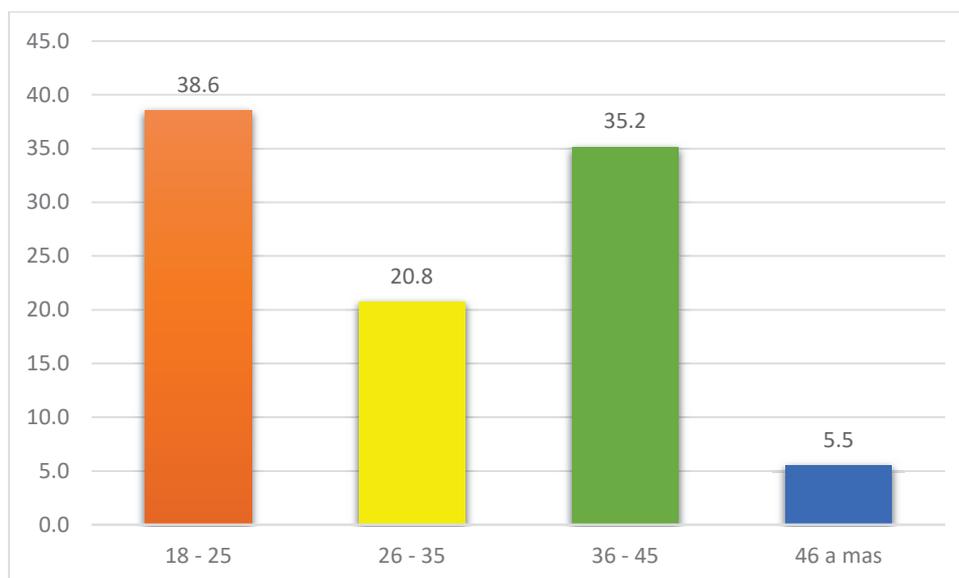
2. ¿Cuál es su edad?

**Tabla N° 06.** Número de personas según su Edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 - 25	91	38.6
26 - 35	49	20.8
36 - 45	83	35.2
46 a mas	13	5.5
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 02.** Número de personas según su Edad.



**Fuente:** Tabla 6

En tabla N° 06 y figura N° 02 se observa que el 38.6% de los clientes del BCP tienen edades de 18 a 25 años, el 20.8% tienen edades de 26 a 35 años, el 35.2% tienen edades de 36 a 45 años y el 5.5% tienen edades de 18 a 25 años.

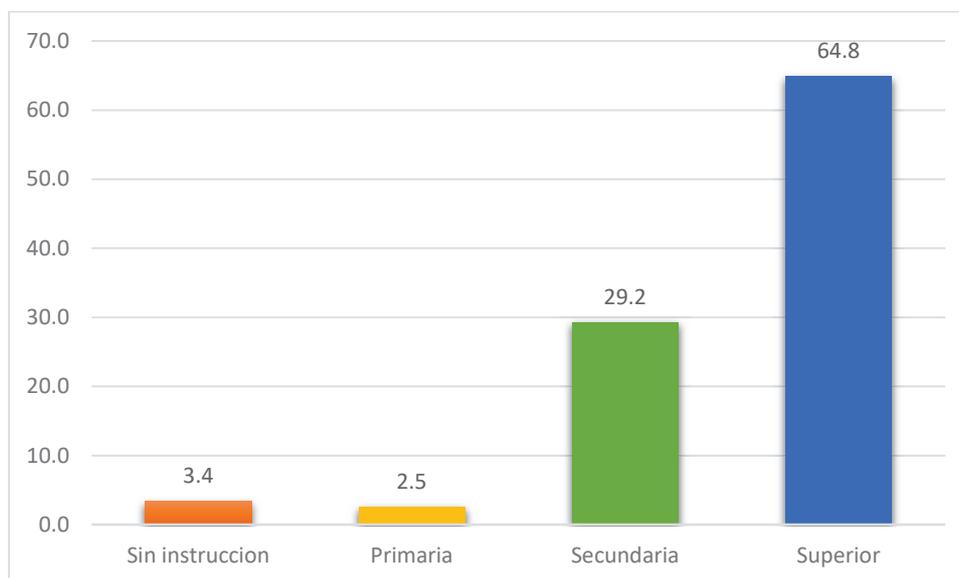
3. ¿Cuál es su grado de instrucción?

**Tabla N° 07.** Número de personas según su Grado de instrucción.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sin instrucción	8	3.4
Primaria	6	2.5
Secundaria	69	29.2
Superior	153	64.8
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 03.** Número de personas según su Grado de instrucción.



**Fuente:** Tabla 7

En tabla N° 07 y figura N° 03 se observa que el 64.8% de los clientes del BCP tienen grado de estudios “Superior”, el 29.2% tienen grado de estudios “Secundario”, el 2.5% tienen grado de estudios Primario y el 3.4% no tienen grado de estudios.

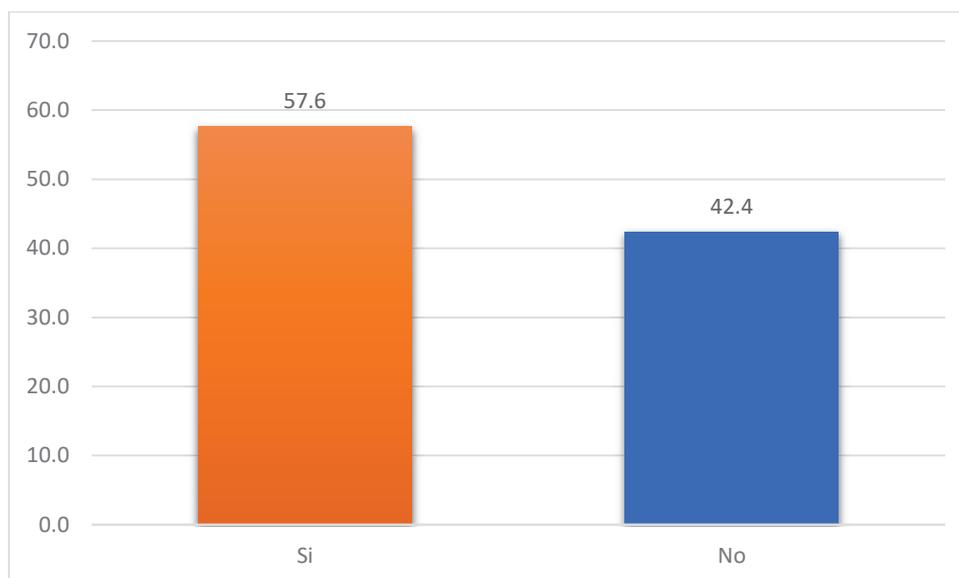
4. ¿Sabía Ud. que puede realizar consulta de saldos y movimientos desde la Banca Móvil BCP?

**Tabla N° 08.** Respuestas de la pregunta N° 4 del cuestionario.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	136	57.6
No	100	42.4
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 04.** Respuestas de la pregunta N° 4 del cuestionario.



**Fuente:** Tabla 8

En tabla N° 08 y figura N° 04 se muestra que el 57.6% de los clientes del BCP conocen que se puede realizar la consulta de saldos y movimientos desde la Banca Móvil BCP y el 42.4% desconoce el procedimiento.

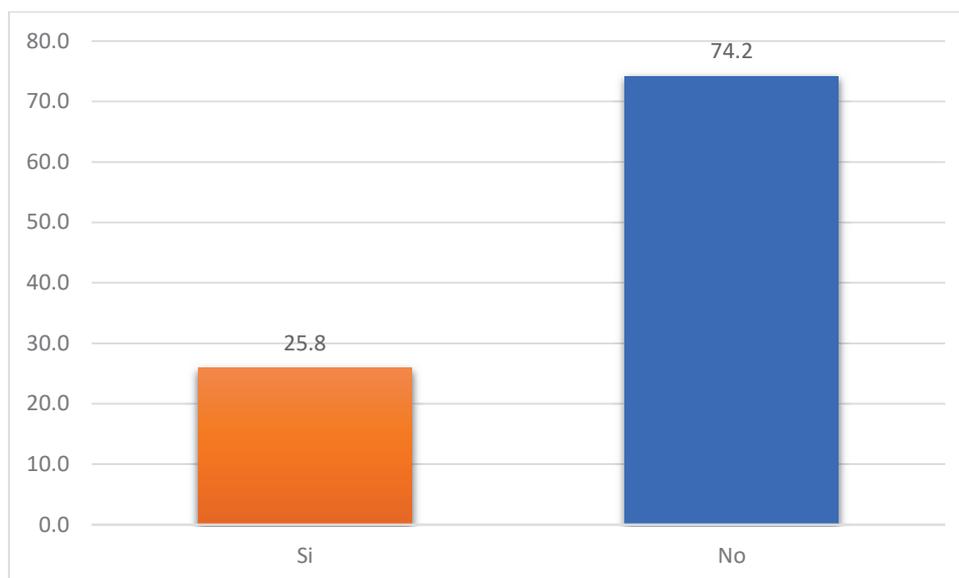
5. ¿Sabía Ud. que no paga comisión si realiza transferencias a cuentas BCP usando la Banca Móvil BCP?

**Tabla N° 09.** Respuestas de la pregunta N°5 del cuestionario.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	61	25.8
No	175	74.2
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 05.** Respuestas de la pregunta N° 5 del cuestionario.



**Fuente:** Tabla 9

En tabla N° 09 y figura N° 05 se observa que el 74.2% de los clientes del BCP desconocen que al realizar transferencias a cuentas BCP usando la Banca Móvil BCP no se paga comisión y el 25.8% conoce el procedimiento.

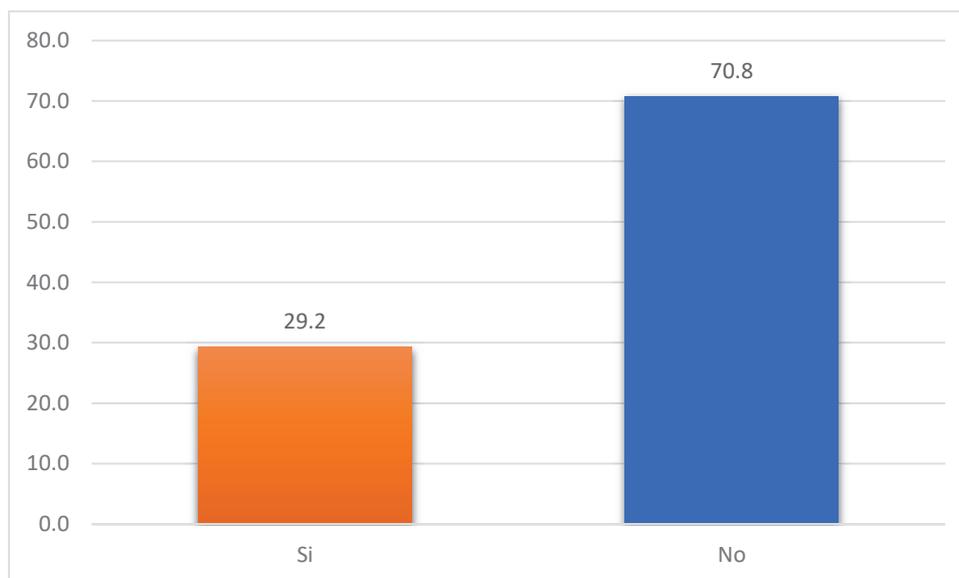
6. ¿Sabía Ud. que puede solicitar su adelanto de sueldo por la Banca Móvil BCP?

**Tabla N° 10.** Respuestas de la pregunta N°6 del cuestionario.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	69	29.2
No	167	70.8
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 06.** Respuestas de la pregunta N° 6 del cuestionario.



**Fuente:** Tabla 10

En tabla N° 10 y figura N° 06 se muestra que el 70.8% de los clientes del BCP desconocen que pueden solicitar su adelanto de sueldo por la Banca Móvil BCP y el 29.2% muestra su conocimiento.

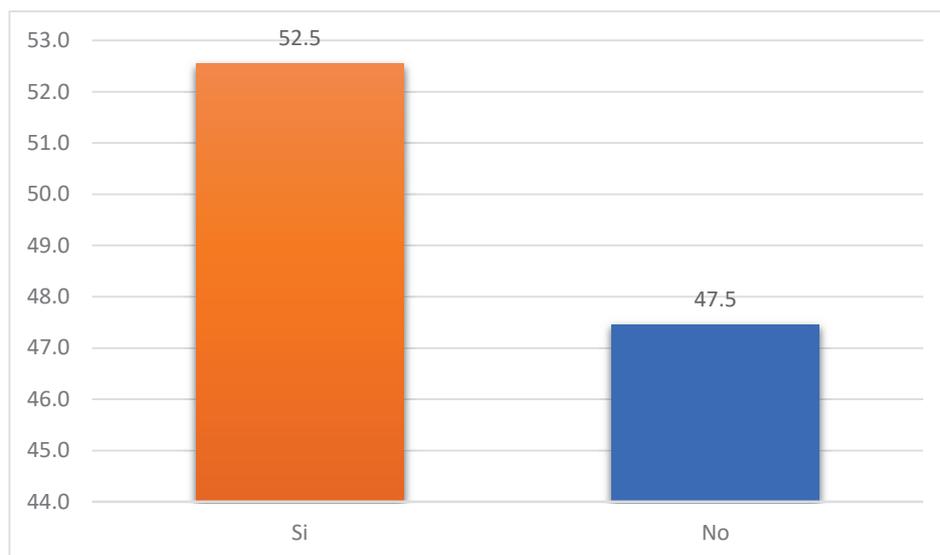
7. ¿Sabía Ud. que puede realizar consulta de saldos y movimientos desde la Banca por internet BCP?

**Tabla N° 11.** Respuestas de la pregunta N°7 del cuestionario.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	124	52.5
No	112	47.5
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 07.** Respuestas de la pregunta N° 7 del cuestionario.



**Fuente:** Tabla 11

En tabla N° 11 y figura N° 07 se muestra que el 52.5% de los clientes del BCP conocen que pueden realizar consulta de saldos y movimientos desde la Banca por internet BCP y el 47.51% muestra su desconocimiento.

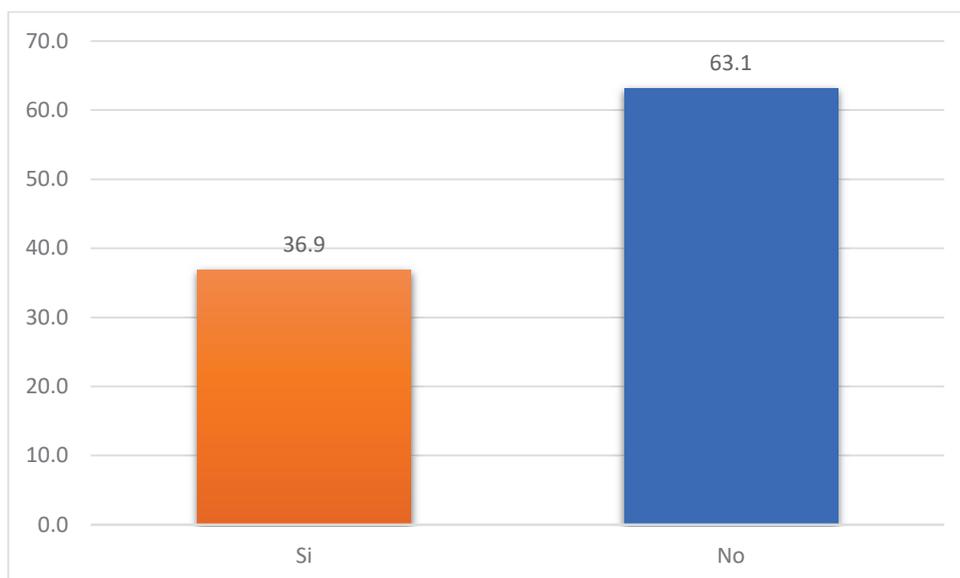
8. ¿Sabía Ud. que puede pagar sus créditos personales por la Banca por Internet BCP?

**Tabla N° 12.** Respuestas de la pregunta N°8 del cuestionario.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	87	36.9
No	149	63.1
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 08.** Respuestas de la pregunta N° 8 del cuestionario.



**Fuente:** Tabla 12

En tabla N° 12 y figura N° 08 muestran que el 63.1% de los clientes del BCP desconocen que pueden pagar sus créditos personales por la Banca por Internet BCP y el 36.9% muestran su conocimiento.

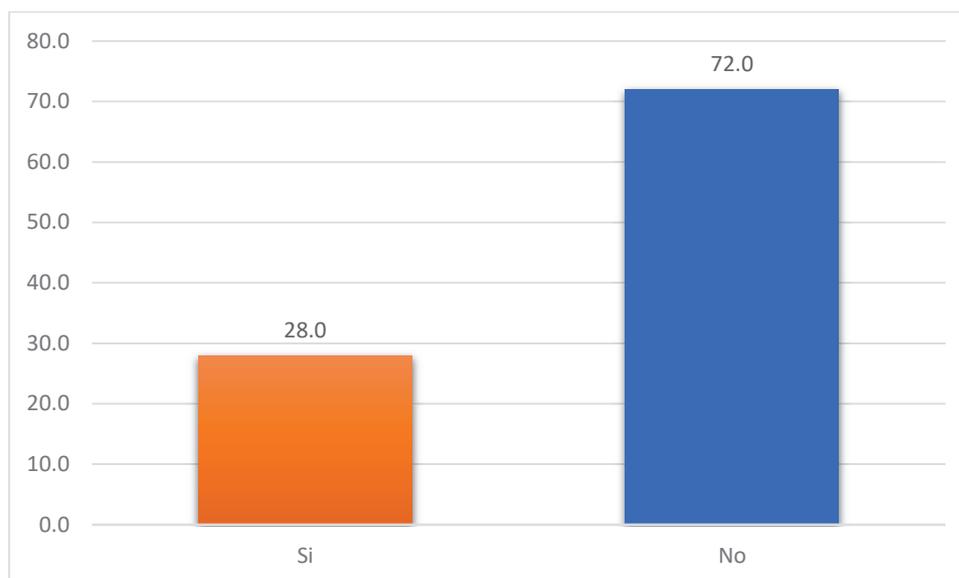
9. ¿Sabía Ud. que puede extraer gratis sus estado de cuenta desde la Banca por Internet BCP?

**Tabla N° 13.** Respuestas de la pregunta N°9 del cuestionario.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	66	28.0
No	170	72.0
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 09.** Respuestas de la pregunta N° 9 del cuestionario.



**Fuente:** Tabla 13

En tabla N° 13 y figura N° 09 muestran que el 72% de los clientes del BCP desconocen que pueden extraer gratis sus estado de cuenta desde la Banca por Internet BCP y el 28% muestra su conocimiento.

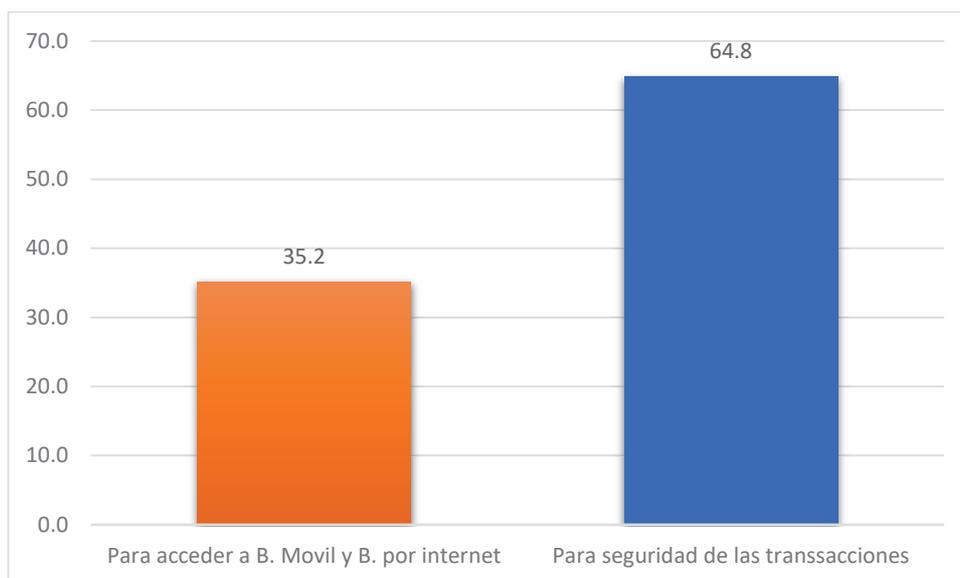
10. ¿Conoce Ud. El uso de la clave digital token?

**Tabla N° 14.** Respuestas de la pregunta N°10 del cuestionario.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Para acceder a B. Móvil y B. por internet	83	35.2
Para seguridad de las transacciones	153	64.8
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 10.** Respuestas de la pregunta N° 10 del cuestionario.



**Fuente:** Tabla 14

En tabla N° 14 y figura N° 10 muestran que el 64.8% de los clientes del BCP consideran que el uso de la clave digital token es para seguridad de las transacciones y que el 35.2% de los clientes del BCP consideran que el uso de la clave digital token es para acceder a B. Móvil y B. por internet, lo cual es un error.

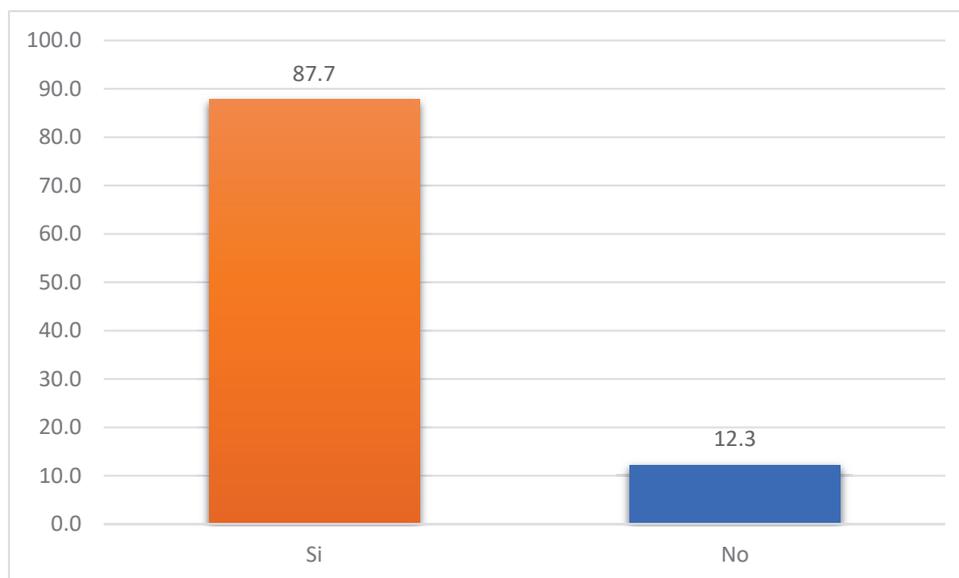
11. ¿Le gustaría realizar las mismas operaciones que realiza en la agencia pero desde su celular o una computadora?

**Tabla N° 15.** Respuestas de la pregunta N°12 del cuestionario.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	207	87.7
No	29	12.3
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 11.** Respuestas de la pregunta N° 11 del cuestionario.



**Fuente:** Tabla 15

En la tabla N° 15 y figura N° 11 muestran que a el 87.7% de los clientes del BCP, le gustaría utilizar el celular o una computadora para efectuar operaciones que se realizan en la agencia y el 12.3% de los clientes del BCP muestran lo contrario.

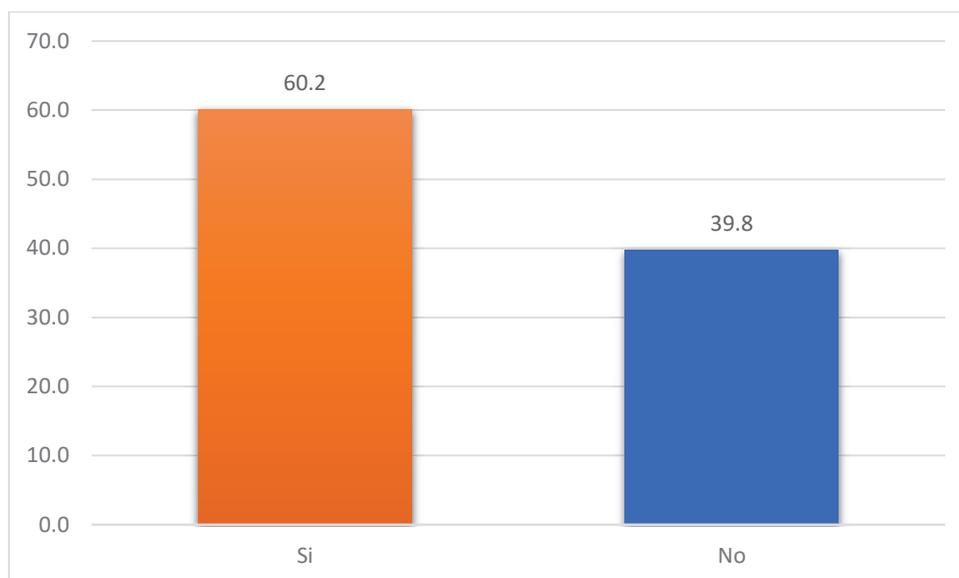
12. ¿Considera que existe la seguridad necesaria en los canales Banca Móvil y Banca por Internet para realizar sus transacciones?

**Tabla N° 16.** Respuestas de la pregunta N°13 del cuestionario.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	142	60.2
No	94	39.8
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 12** Respuestas de la pregunta N° 12 del cuestionario.



**Fuente:** Tabla 16

En tabla N° 16 y figura N° 12 muestran que el 60.2% de los clientes del BCP, consideran que no existe la seguridad necesaria en los canales Banca Móvil y Banca por Internet para realizar sus transacciones y el 39.8% consideran lo contrario

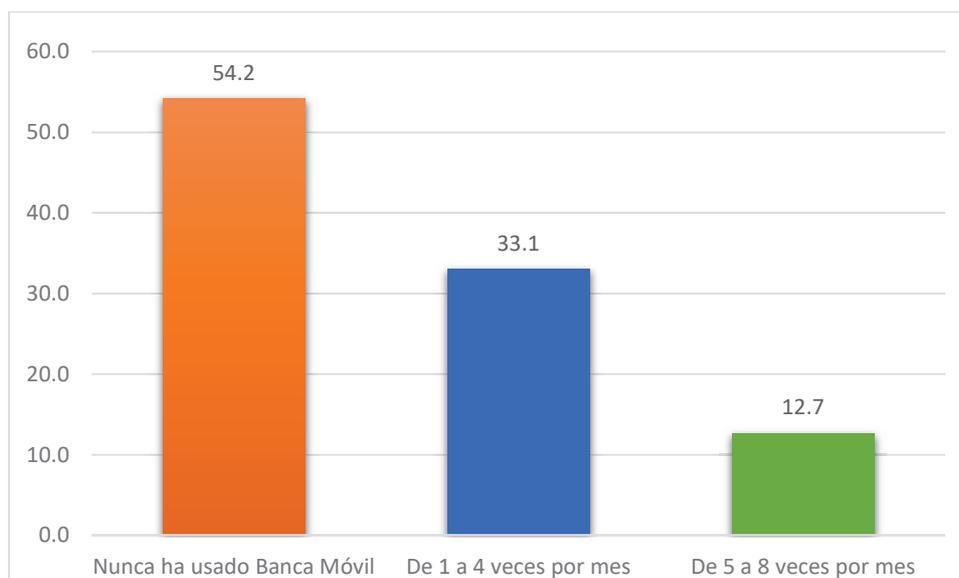
13. ¿Con que frecuencia usa Ud. la Banca Móvil BCP?

**Tabla N° 17.** Respuestas de la pregunta N°14 del cuestionario.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca ha usado Banca Móvil	128	54.2
De 1 a 4 veces por mes	78	33.1
De 5 a 8 veces por mes	30	12.7
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 13.** Respuestas de la pregunta N° 13 del cuestionario.



**Fuente:** Tabla 17

En tabla N° 17 y figura N° 13 muestran que el 54.2% de los clientes del BCP nunca han usado Banca Móvil, el 33.1% han usado de 1 a 4 veces por mes la banca móvil y el 12.7% han usado de 5 a 8 veces por mes la banca móvil.

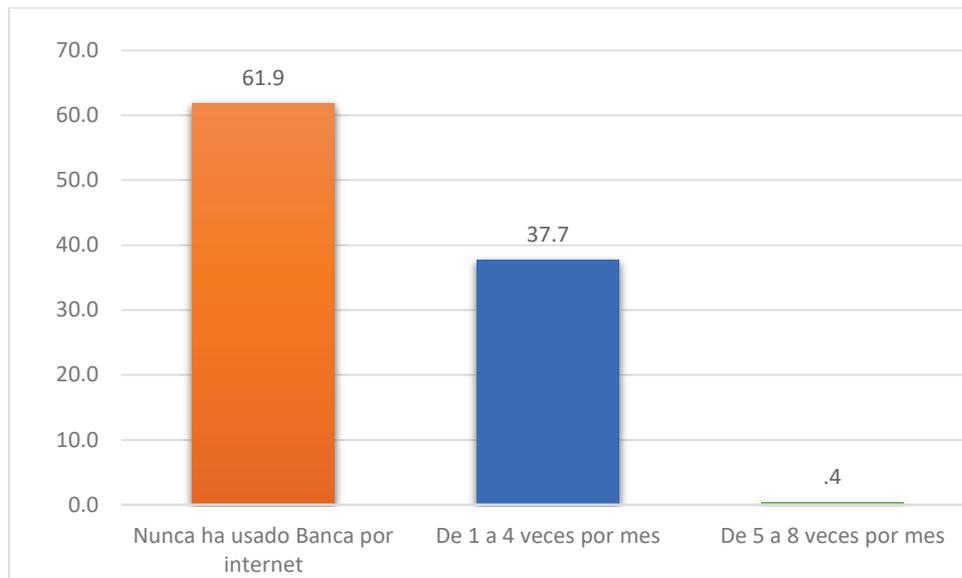
14. ¿Con que frecuencia usa Ud. la Banca por Internet del BCP?

**Tabla N° 18.** Respuestas de la pregunta N°14 del cuestionario.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca ha usado Banca por internet	146	61.9
De 1 a 4 veces por mes	89	37.7
De 5 a 8 veces por mes	1	0.4
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Guía de encuestas.

**Figura N° 14.** Respuestas de la pregunta N° 14 del cuestionario.



**Fuente:** Tabla 18

En tabla N° 18 y figura N° 14 muestran que el 61.9% de los clientes del BCP nunca han usado Banca por internet, el 37.7% han usado de 1 a 4 veces por mes la banca por internet y el 0.4% han usado de 5 a 8 veces por mes la banca por internet.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>1</sub>: El nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP en Moquegua es alto.

H<sub>0</sub>: El nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP en Moquegua es bajo.

Para poder describir el nivel de desconocimiento de la banca móvil y banca por internet del BCP, independientemente se formuló en el cuestionario 3 preguntas que se explican a continuación:

Las preguntas N° 4,5 y 6 del cuestionario corresponden a la banca móvil y las preguntas N° 7, 8 y 9 corresponden a la banca por internet. Dichas preguntas tienen un nivel en dificultad de conocimiento ascendente de baja, media y alta respectivamente, lo cual nos permitirá afirmar el nivel de desconocimiento que se busca.

Pregunta 4 y 7 representan un nivel bajo, pregunta 5 y 8 representan un nivel medio y las preguntas 6 y 9 representan un nivel alto de conocimiento de los canales banca móvil y banca por internet del BCP.

### Nivel de desconocimiento de la banca móvil

**Tabla N° 19.** Niveles de desconocimiento de la Banca Móvil.

Nivel de desconocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Baja	69	29.2
Media	25	10.6
Alta	142	60.2
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

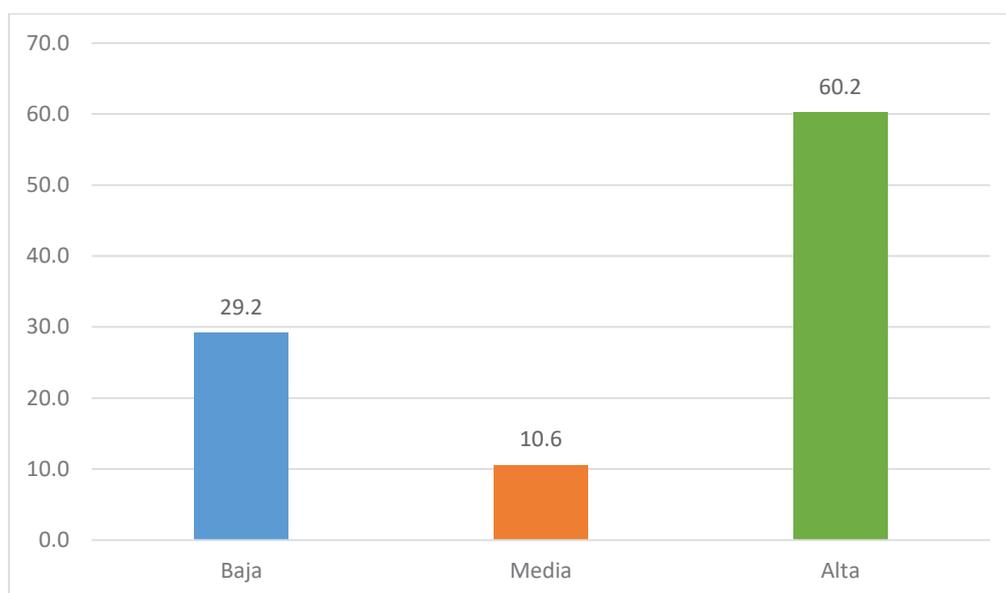
**Fuente:** Guía de encuestas.

Prueba estadística:

$$Z_c = \frac{p^* - P}{\frac{p(1-p)}{\sqrt{n}}}$$

Esta prueba estadística no se aplica por ser la investigación del tipo descriptiva y diseño no experimental.

**Figura N° 15.** Niveles de desconocimiento de la Banca Móvil.



Fuente: Tabla 19

En tabla N° 19 y figura N° 15 se observa que el 60.2% de los clientes del BCP poseen un alto nivel de desconocimiento de la banca móvil, es decir que este porcentaje no sabe que esas 3 operaciones de las preguntas 4,5 y 6 se pueden realizar por banca móvil, el 10.6% poseen un nivel regular o medio de desconocimiento es decir; ellos si saben que las operaciones de la pregunta 4 y 5 se pueden realizar por la banca móvil y el 29.2% tienen un nivel bajo de desconocimiento porque ellos si saben que esas operaciones se pueden realizar por este canal.

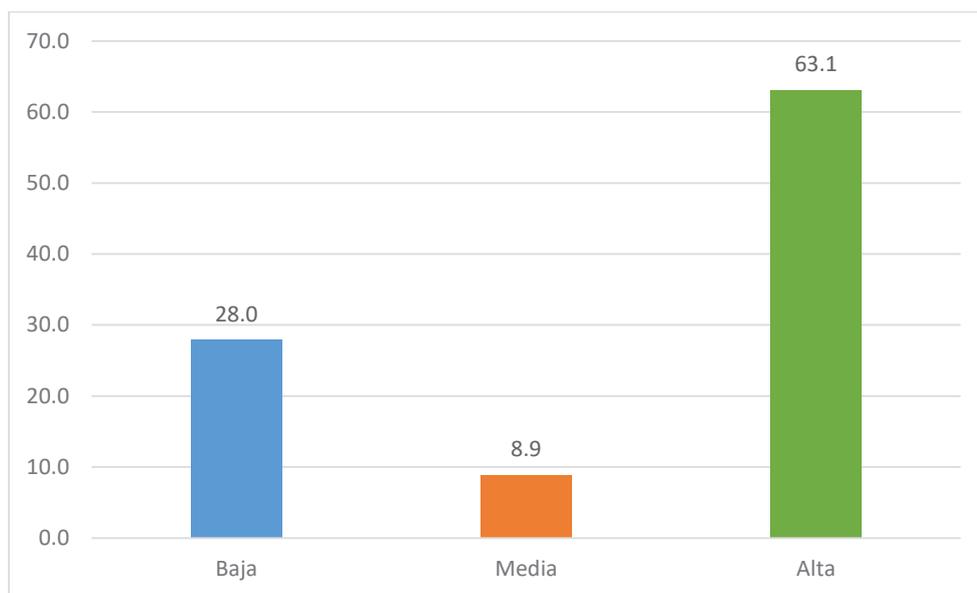
#### **Nivel de desconocimiento de la banca por internet**

**Tabla N° 20.** Niveles de desconocimiento de la Banca por Internet.

<b>Nivel de desconocimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	66	28.0
Media	21	8.9
Alta	149	63.1
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Guía de encuestas.

**Figura N° 16.** Niveles de desconocimiento de la Banca por Internet.



**Fuente:** Tabla 20

En tabla N° 20 y figura N° 16 se observa que el 63.1% de los clientes del BCP poseen un alto nivel de desconocimiento de la banca por internet, es decir; estas personas no saben que están disponibles estas 3 operaciones de la preguntas 7,8 y 9 por banca por internet, el 10.6% poseen un nivel regular o medio de desconocimiento porque estas personas al menos saben que las operaciones de la pregunta 7 y 8 si se pueden realizar por banca por internet y el 29.2% tienen un nivel bajo de desconocimiento porque si saben que esas 3 operaciones pueden ser realizadas por banca por internet.

Por lo tanto se puede afirmar que el nivel de desconocimiento de los canales banca móvil y banca por internet es alto con un 60.2% y un 63.1% respectivamente. Lo cual confirma la hipótesis planteada.

#### **Hipótesis Específica 1:**

H<sub>1</sub>: El desinterés en los clientes del BCP por los canales Banca Móvil y Banca por Internet en Moquegua es alto.

H<sub>0</sub>: El desinterés en los clientes del BCP por los canales Banca Móvil y Banca por Internet en Moquegua es bajo.

Según la Tabla N° 15 muestran que al 12.3% de los clientes del BCP no le gustaría utilizar el celular o una computadora para efectuar operaciones que se realizan en la agencia. Por lo tanto se afirma que el desinterés de los clientes por el uso de la banca móvil y banca por internet es bajo, lo cual conduce a negar la hipótesis planteada.

### **Hipótesis Específica 2:**

H<sub>1</sub>: La sensación de confianza en cuanto a seguridad en los clientes del BCP por los canales Banca Móvil y Banca por Internet en Moquegua es baja.

H<sub>0</sub>: La sensación de confianza en cuanto a seguridad en los clientes del BCP por los canales Banca Móvil y Banca por Internet en Moquegua es alta.

Según la tabla N° 16 muestra que el 60.2% de los clientes del BCP, consideran que existe la seguridad necesaria en los canales Banca Móvil y Banca por Internet para realizar sus transacciones, por lo tanto se rechaza la hipótesis planteada.

### **Hipótesis Específica 3.**

H<sub>1</sub>: El nivel de frecuencia de uso de los canales Banca Móvil y Banca por Internet en los clientes del BCP en Moquegua es bajo.

H<sub>0</sub>: El nivel de frecuencia de uso de los canales Banca Móvil y Banca por Internet en los clientes del BCP en Moquegua es alto.

Según la tabla N° 17 y N° 18 muestran que el 33.1% y el 37.7% de los clientes del BCP han usado de 1 a 4 veces por mes la banca móvil y la banca por internet respectivamente, lo cual confirma la hipótesis planteada.

Por lo tanto la baja frecuencia de uso de los canales banca móvil y banca por internet confirman el desconocimiento de muchos beneficios otorgados por canales Banca Móvil y Banca por Internet del Banco de Crédito del Perú.

## **4.3 Discusión de resultados**

Como se mencionó en la sección de antecedentes del marco teórico no se encontró investigaciones relacionadas al tema de esta tesis. Pero si se encontró de temas vinculados al sector financiero, económico como son:

Según TESIS: Nicko Alberto Gomero Gonzales: "Participación de los intermediarios financieros bancarios y no bancarios en el desarrollo de las pymes textiles en lima metropolitana de 1990 al 2000",

Según TESIS: Brenda Judith Olin Gutiérrez: "La educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión",

Según TESIS: Nancy Maribel Vargas Adame: "Estrategias para la innovación de la educación financiera en México. El Caso del financiamiento bancario al consumo",

Según Aporte: Gustavo Patricio Domínguez Cevallos: “Desarrollo de una aplicación interactiva orientada a la educación financiera para los estudiantes de primer año de bachillerato del Colegio Nacional Machachi”,

Según Proyecto: Deisy Samantha Barrera y Brayan Stiven Maldonado: “Educación financiera estudiantil”,

Según Aporte: Eliseo Ruiz Pérez: “Educación financiera en México”

Según Libro: Raimon Samsó: “El código del Dinero”

Trabajos vinculados más a la educación financiera que deberíamos tener todos cuando comenzamos a ser ciudadanos financieramente activos, es decir cuando iniciamos a utilizar frecuentemente los servicios de las entidades bancarias; en especial si es una de las entidades financieras más importantes del Perú como lo es el Banco de Crédito del Perú.

Se encontró también pequeñas redacciones de diarios sobre los canales de Banca Móvil y Banca por Internet del BCP que nos anteceden en cuanto a brindar información de la disponibilidad del uso de estos medios de atención que brinda esta entidad financiera, en columnas de opinión y redacciones de diarios.

En el análisis del cuestionario realizado para determinar el nivel de desconocimiento de los canales banca móvil y banca por internet nos refleja que:

Los resultados obtenidos nos dicen que el 87.7 de la población encuestada si le gustaría realizar sus operaciones bancarias del BCP desde un celular o una computadora, los que nos lleva a decir que interés por estos canales si existe.

El cuestionario realizado nos dice también que el 60.2% de la población encuestada si confía en la seguridad que el BCP le puede dar a estos canales de atención para sus clientes.

En la tabla N° 14 no refleja que el 64.8% de la población si sabe para qué es el uso de dispositivo digital “Clave Token”, pero no quiere decir que toda esta muestra disponga de dicho dispositivo.

Las tablas N° 17 y 18 nos dicen que la frecuencia de uso de la banca móvil y banca por internet respectivamente es muy bajo y es la principal causa del desconocimiento de los canales mencionados.

Y finalmente las tablas N° 19 y 20 nos afirman que el nivel de desconocimiento de los canales banca móvil y banca por internet es alto por no saber de la disponibilidad de todas las transacciones que se pueden realizar por estos canales y a su vez desconocer los beneficios económicos que se ignora al no utilizar estos canales de atención del BCP.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Luego de analizar los resultados de la investigación se concluye que el nivel de desconocimiento de los canales Banca Móvil y Banca por Internet del BCP es alto; porque así lo refleja la figura N° 14 con un 60.2 % en nivel alto de desconocimiento de la banca móvil, 10.6% en nivel medio de desconocimiento y un 29.2 % un nivel bajo de desconocimiento, es decir solo el 29.2 % de la muestra encuestada conoce bien este canal de atención. Y la figura N° 15 con un 63.1% en desconocimiento de la banca por internet, 8.9 % en nivel medio de desconocimiento y un 28% da un nivel bajo de desconocimiento, describiendo así que solo el 28% de la muestra encuestada conoce bien la disponibilidad de este canal de atención del BCP.

Según los resultados de la figura N° 11 muestran que al 12.3% de los clientes del BCP no le gustaría utilizar el celular o una computadora para efectuar operaciones que se realizan en la agencia. Por lo tanto se afirma que el desinterés de los clientes por el uso de la banca móvil y banca por internet es bajo, lo cual conduce a negar la hipótesis planteada: El desinterés en los clientes del BCP por los canales Banca Móvil y Banca por Internet en Moquegua es alto.

Según los datos de la figura N° 12 muestra que el 60.2% de los clientes del BCP, consideran que existe la seguridad necesaria en los canales Banca Móvil y Banca por Internet para realizar sus transacciones, por lo tanto se rechaza la hipótesis planteada: La sensación de confianza en cuanto a seguridad en los clientes del BCP por los canales Banca Móvil y Banca por Internet en Moquegua es baja.

Y según la figura N° 18 y N° 19 muestran que el 33.1% y el 37.7% de los clientes del BCP han usado de 1 a 4 veces por mes la banca móvil y la banca por internet respectivamente, lo cual confirma la hipótesis planteada: El nivel de frecuencia de uso de los canales Banca Móvil y Banca por Internet en los clientes del BCP en Moquegua es bajo.

Por lo tanto la baja frecuencia de uso de los canales banca móvil y banca por internet confirman el desconocimiento de muchos beneficios otorgados por canales Banca Móvil y Banca por Internet del Banco de Crédito del Perú.

El problema está en que muchos de los clientes de esta entidad no hacen uso de estos canales por falta de costumbre, en su mayoría las personas están mentalizadas en ir personalmente a las agencias a realizar sus transacciones, y desconocen la existencia

de estos canales o no saben cómo utilizarlos y a su vez no están enterados de los beneficios que tiene utilizar estos canales de atención.

## **5.2 Sugerencias o recomendaciones**

Teniendo como base la presente investigación se plantea las siguientes sugerencias para el Banco de Crédito BCP y en también para las personas que hagan uso de los servicios que brinda esta entidad financiera:

El Banco de Crédito del Perú debe difundir más la existencia y los beneficios de los canales Banca Móvil y Banca por Internet.

Se sugiere al Banco de Crédito del Perú difundir más los canales de Banca Móvil y Banca por Internet con el fin de descongestionar las colas en las agencias BCP.

Se sugiere generar habito en los clientes del BCP para utilizar los canales de Banca Móvil y Banca por Internet con el fin de evitar comisiones que pueden evitarse, ahorrando tiempo y también dinero.

A los clientes del BCP, hacer uso de estos canales de atención (Banca Móvil y Banca por internet) para ahorrar el tiempo que se pierde en las colas de las agencias del banco.

## BIBLIOGRAFIA

- BANCO DE CREDITO BCP. (2016). *Enciclopedia*. Obtenido de intranet del BCP: Autor.
- BANCO DE CREDITO DEL PERU. (2015). *Balotario de Migracion*. Lima, Lima, Perú.: Autor.
- BANCO DE CREDITO DEL PERU. (2016). *Balotario de Transparencia BCP*. Lima, Lima, Perú. Autor.
- BANCO DE CREDITO DEL PERU. (2016). *Canales de atencion*. Obtenido de WWW.VIABCP.COM
- BANCO DE CREDITO DEL PERU. (2016). *Impuesto a las transacciones Financieras (ITF)*. Obtenido de Bancarizacion: <https://ww3.viabcp.com/connect/pdf/plantillas/ITF2.htm>
- BARRERA, D. S., & MALDONADO, B. S. (2014). *Educación financiera estudiantil*. BOGOTA, COLOMBIA.
- DIARIO GESTIÓN. (2016). *Tu dinero*. Obtenido de Conozca las ventajas de usar los canales alternativos de los bancos si es un cliente pyme: <http://gestion.pe/tu-dinero/conozca-ventajas-usar-canales-alternativos-bancos-si-cliente-pyme-2154201>
- DOMINGUEZ CEVALLOS, G. P. (2010). *Desarrollo de una aplicación interactiva orientada a la educación financiera para los estudiantes de primer año de bachillerato del Colegio Nacional Machachi*. QUITO, ECUADOR.
- GOMERO GONZALES, N. A. (2003). *Participación de los intermediarios financieros bancarios y no bancarios en el desarrollo de las pymes textiles en lima metropolitana de 1990 al 2000*.
- OLIN GUTIERREZ, B. J. (2014). *La educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión*.
- REVISTA DE CONSULTORIA. (2016). *Bancarizacion*. Obtenido de <http://www.revistadeconsultoria.com/graficos/>
- RUIZ PEREZ, E. (s.f.). *Educación financiera en México*". MEXICO.
- SAMSO, R. (2009). *EL CÓDIGO DEL DINERO*. ESPAÑA: EDICIONES OBELISCO S.L.
- Superintendencia de Administracion Tributaria (SUNAT). (2016). *La Bancarización - Empresas*. Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/otros-tributos/itf-bancarizacion-y-medios-de-pago/3420-02-la-bancarizacion-empresas>
- VARGAS ADAME, N. M. (2011). *Estrategias para la innovación de la educación financiera en México. El Caso del financiamiento bancario al consumo*.