

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**LA BILLETERA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA
DEL MERCADO TÚPAC AMARU DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2025**

PRESENTADA POR:

ROSA VIRGINIA CHATA HUAMÁN

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



3.56%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 24 JUN 2025, 4:53 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.97%

● CHANGED TEXT
2.59%

Report #27183065

ROSA VIRGINIA CHATA HUAMÁN // LA BILLETERA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA DEL MERCADO TÚPAC AMARU DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2025 PRESENTADA POR: ROSA VIRGINIA CHATA HUAMÁN RESUMEN La presente investigación tuvo como objetivo: analizar la relación entre la billetera digital y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno en el año 2025, fué de tipo descriptivo - correlacional y diseño no experimental, se aplicó un cuestionario a una muestra de 172 comerciantes, cuyos resultados fueron los siguientes: La utilidad percibida se relaciona significativamente con la inclusión financiera, con un coeficiente de Pearson de $r = 0.730$ y $p = 0.000$, ésto indica que los comerciantes que perciben mayores beneficios en el uso de la billetera digital (como rapidez, ahorro de tiempo o practicidad) tienden a estar más involucrados en el sistema financiero formal. Existe una relación significativa entre la percepción de seguridad y la inclusión financiera, con un coeficiente de $r = 0.664$ y $p = 0.000$, lo que evidencia que la confianza en la protección de los datos personales y financieros influye directamente en la disposición de los comerciantes a usar herramientas digitales. La facilidad de uso también se relaciona significativamente con la inclusión financiera, aunque con un grado moderado de correlación ($r = 0.550$, $p = 0.000$), lo que indica que cuando las billeteras digitales son intuitivas y fáciles de usar, aumentan las

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**LA BILLETERA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA
DEL MERCADO TÚPAC AMARU DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2025**

PRESENTADA POR:

ROSA VIRGINIA CHATA HUAMÁN

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:


PRESIDENTE

:


Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS


PRIMER MIEMBRO

:


M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mg. CELIA VERENISÉ ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS

:


Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas y Negocios.

Sub-Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de Investigación: Negocios, Administración

Puno, 09 de julio del 2025.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, con profundo cariño y gratitud:

A Dios, por darme la vida, la salud y la fortaleza para culminar esta etapa importante de mi formación profesional.

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio constante y apoyo en cada momento de mi vida. Gracias por ser mi inspiración y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis hermanos y familiares, por su compañía, palabras de aliento y por creer en mí en cada paso del camino.

A mis amigos y compañeros, por su apoyo, comprensión y motivación durante este proceso académico.

Finalmente, a todos aquellos que, de una u otra forma, contribuyeron a la realización de este proyecto. A ustedes, mi eterno agradecimiento.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos, por haberme brindado una formación profesional integral, orientada al conocimiento, la investigación y el compromiso con el desarrollo sostenible de mi región. Gracias por ser la cuna de mi crecimiento académico y personal.
- A la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental, por contribuir de manera significativa a mi formación técnica y ética, y por fortalecer en mí el compromiso con la protección del medio ambiente y el bienestar de nuestra sociedad.
- A los miembros del jurado calificador:
 - Dra. Marlene Cusi Montesinos
 - M.Sc. Korina Asqui Gómez
 - Mg. Celia Verenisse Ortiz de Orue Rojas

por su valiosa participación en la evaluación de esta investigación, sus aportes académicos, su tiempo y su compromiso con el rigor científico. Agradezco profundamente su disposición para acompañar este proceso.

- A mi asesor, Mg. Luis Alberth Rossel Bernedo, por su constante guía, apoyo académico y dedicación durante el desarrollo de esta tesis. Su orientación oportuna y sus sugerencias fueron fundamentales para alcanzar los objetivos de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	1
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1. PROBLEMA GENERAL.	15
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.	15
1.2. ANTECEDENTES	16
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.	16
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES.	17
1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES.	19
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	21
2.1.1. BILLETERAS DIGITALES	21
	3

2.1.2. BILLETAS DIGITALES EN EL PERÚ	22
2.1.3. DIMENSIONES DE LA VARIABLE BILLETAS DIGITAL	23
2.1.4. LA INCLUSIÓN FINANCIERA.	24
2.1.5 DIMENSIONES DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA	24
2.2. MARCO CONCEPTUAL	25
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.	26
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	26
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	27
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	28
3.2.1. POBLACIÓN	28
3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA	28
3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	29
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	30
3.3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	30
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	31
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	32
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. RELACIÓN ENTRE LA UTILIDAD PERCIBIDA Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO TÚPAC AMARU DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2025.	33
4.2. RELACIÓN ENTRE LA SEGURIDAD Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO TÚPAC AMARU DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2025.	34

4.3. RELACIÓN ENTRE LA FACILIDAD DE USO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO TÚPAC AMARU DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2025.	35
4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	36
4.5. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	38
4.5.1. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	38
4.5.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	39
4.5.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	39
4.5.4. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	40
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFÍA	45
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Conformación de los puestos del mercado Túpac Amaru.	28
Tabla 02: Estratificación de la muestra.	29
Tabla 03: Operacionalización de variables.	31
Tabla 04: Matriz de correlación entre la billetera móvil y la inclusión financiera.	38
Tabla 05: Matriz de correlación entre la utilidad percibida y la inclusión financiera.	39
Tabla 06: Matriz de correlación entre la seguridad y la inclusión financiera.	40
Tabla 07: Matriz de correlación entre la facilidad de uso y la inclusión financiera.	41

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Pagos digitales peruanos.	23
Figura 02: Mercado Túpac Amaru ubicado en el barrio del mismo nombre de la ciudad de Juliaca.	27
Figura 03: Diagrama de dispersión de los datos de la utilidad percibida versus la inclusión financiera.	33
Figura 04: Diagrama de dispersión de los datos de la seguridad versus la inclusión financiera.	34
Figura 05: Diagrama de dispersión de los datos de la facilidad de uso versus la inclusión financiera.	35

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos.	50
Anexo 02: Matriz de consistencia de la investigación.	54
Anexo 03: Datos obtenidos del cuestionario, para la variable billetera móvil.	57
Anexo 04: Datos obtenidos del cuestionario, para la variable inclusión financiera.	60
Anexo 05: Galería fotográfica.	63

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: analizar la relación entre la billetera digital y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno en el año 2025, fué de tipo descriptivo - correlacional y diseño no experimental, se aplicó un cuestionario a una muestra de 172 comerciantes, cuyos resultados fueron los siguientes: La utilidad percibida se relaciona significativamente con la inclusión financiera, con un coeficiente de Pearson de $r = 0.730$ y $p = 0.000$, ésto indica que los comerciantes que perciben mayores beneficios en el uso de la billetera digital (como rapidez, ahorro de tiempo o practicidad) tienden a estar más involucrados en el sistema financiero formal. Existe una relación significativa entre la percepción de seguridad y la inclusión financiera, con un coeficiente de $r = 0.664$ y $p = 0.000$, lo que evidencia que la confianza en la protección de los datos personales y financieros influye directamente en la disposición de los comerciantes a usar herramientas digitales. La facilidad de uso también se relaciona significativamente con la inclusión financiera, aunque con un grado moderado de correlación ($r = 0.550$, $p = 0.000$), lo que indica que cuando las billeteras digitales son intuitivas y fáciles de usar, aumentan las probabilidades de que los comerciantes se integren al sistema financiero formal. Concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre el uso de la billetera digital y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru, evidenciado por un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.748$ con una significancia $p = 0.000$. Este resultado demuestra que a mayor uso de billeteras digitales, mayor es el nivel de inclusión financiera, lo cual sugiere que estas herramientas tecnológicas son efectivas para facilitar el acceso y uso de servicios financieros formales en un contexto comercial como el de Juliaca.

Palabras clave: Billetera digital, Comerciantes, Inclusión financiera, Seguridad, Utilidad.

ABSTRACT

The present research had the objective: to analyze the relationship between the digital wallet and the financial inclusion of the merchants of the Túpac Amaru Market in the city of Juliaca - Puno in the year 2025, it was of a descriptive - correlational type and non-experimental design, a questionnaire was applied to a sample of 172 merchants, whose results were the following: The perceived usefulness is significantly related to financial inclusion, with a Pearson coefficient of $r = 0.730$ and $p = 0.000$, this indicates that merchants who perceive greater benefits in the use of the digital wallet (such as speed, time savings or practicality) tend to be more involved in the formal financial system. There is a significant relationship between the perception of security and financial inclusion, with a coefficient of $r = 0.664$ and $p = 0.000$, which shows that confidence in the protection of personal and financial data directly influences the willingness of merchants to use digital tools. Ease of use is also significantly related to financial inclusion, albeit with a moderate degree of correlation ($r = 0.550$, $p = 0.000$), indicating that intuitive and easy-to-use digital wallets increase the likelihood of merchants integrating into the formal financial system. The conclusion is that there is a positive and significant relationship between digital wallet use and the financial inclusion of merchants at the Túpac Amaru Market, evidenced by a Pearson correlation coefficient of $r = 0.748$ with a significance level of $p = 0.000$. This result demonstrates that the greater the use of digital wallets, the higher the level of financial inclusion, suggesting that these technological tools are effective in facilitating access to and use of formal financial services in a commercial context such as Juliaca.

Keywords: Digital wallet, Merchants, Financial inclusion, Security, Utility.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el avance vertiginoso de la tecnología ha transformado radicalmente diversos aspectos de la vida cotidiana, entre ellos, la manera en que se realizan las transacciones comerciales. En este contexto de creciente digitalización, las billeteras digitales, también conocidas como billeteras móviles han emergido como herramientas clave para facilitar pagos rápidos, seguros y sin necesidad de dinero en efectivo. Estas soluciones tecnológicas no solo modernizan los procesos comerciales, sino que también ofrecen una oportunidad concreta para ampliar el acceso a los servicios financieros, especialmente en sectores que tradicionalmente han estado excluidos del sistema financiero formal.

Desde una perspectiva teórica, esta investigación busca profundizar la comprensión de cómo las billeteras digitales están revolucionando la dinámica comercial, particularmente en contextos locales como el de la ciudad de Juliaca. En un mundo cada vez más interconectado, la adopción de estas tecnologías se vuelve indispensable para que los comerciantes puedan llegar a un público más amplio y diversificado. A través del presente estudio, se pretende generar evidencia empírica sólida respecto al uso y conocimiento de las billeteras móviles por parte de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru, identificando tanto las oportunidades como los desafíos asociados a su implementación. Esta información será fundamental para comprender el grado de inclusión financiera que se está alcanzando mediante estas herramientas digitales.

Desde el enfoque práctico, la investigación adopta una metodología cuantitativa con el fin de analizar la relación entre el uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de Juliaca durante el año 2025. Para ello, se han empleado instrumentos de recolección de datos validados y confiables, lo que ha permitido recopilar información detallada sobre la frecuencia de uso de estas herramientas, los beneficios percibidos, los obstáculos enfrentados, y su impacto en las operaciones comerciales diarias. Los resultados de este estudio no solo buscan ampliar el conocimiento académico en torno a la inclusión financiera, sino también ofrecer

insumos relevantes para el diseño de políticas públicas y programas de intervención que promuevan el uso de tecnologías financieras en mercados locales similares.

Finalmente, desde una perspectiva metodológica, esta investigación aporta conocimientos relevantes sobre la dinámica de la inclusión financiera en el contexto de expansión de las billeteras digitales. Los hallazgos obtenidos tienen implicaciones directas para la formulación de estrategias públicas orientadas a fortalecer un sistema de pagos más eficiente, moderno e inclusivo, que contribuya al desarrollo económico y social de regiones como Juliaca.

El presente documento se estructura en cuatro capítulos: el Capítulo I plantea el problema de investigación, los antecedentes y los objetivos del estudio; el Capítulo II presenta el marco teórico, conceptual, la normatividad vigente y las hipótesis; el Capítulo III describe la metodología, la zona de estudio, la población, la muestra y el análisis estadístico; y el Capítulo IV expone, analiza e interpreta los resultados. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Banco Mundial, a través de su iniciativa Global Findex, ha generado una base de datos exhaustiva que nos brinda una radiografía detallada del estado de la inclusión financiera en todo el mundo. Mediante encuestas a gran escala, este informe revela indicadores clave sobre el acceso y uso de servicios financieros, la adopción de pagos digitales y la capacidad de las personas para hacer frente a situaciones económicas adversas. Esta valiosa herramienta permite a los gobiernos, instituciones financieras y organismos internacionales evaluar los avances en materia de inclusión financiera, identificar las brechas existentes y diseño de políticas públicas más efectivas para promover el acceso universal a servicios financieros (Banco Mundial [BM], 2022).

Las billeteras digitales han experimentado un crecimiento exponencial en Latinoamérica, transformándose en herramientas financieras indispensables, no solo para usuarios bancarizados, sino también para aquellos que tradicionalmente han tenido menor acceso a servicios financieros. Esta democratización del acceso a servicios financieros ha sido impulsada por la creciente adopción de las billeteras digitales tanto por parte de individuos como de empresas (Banco de Desarrollo de América Latina, 2022).

La pandemia por COVID-19, que se inició en Perú en marzo de 2020, aceleró de manera significativa la adopción de billeteras digitales. La necesidad de minimizar el contacto físico y reducir el riesgo de contagio impulsó a la población a buscar alternativas de pago sin efectivo, convirtiendo a las billeteras digitales en una herramienta esencial en la vida cotidiana.

La pregunta "¿Tienes Yape o Plin?" se ha convertido en parte de nuestro vocabulario cotidiano, especialmente en entornos comerciales. Sin embargo, a pesar de su popularidad, aún existe una significativa brecha digital que excluye a muchas personas, especialmente aquellas que no han tenido acceso a servicios financieros tradicionales. Esta situación no se limita a la población adulta mayor, sino que también incluye a jóvenes que recién ingresan al mercado laboral.

La inclusión financiera en Perú ha experimentado un avance notable en los últimos años, según los datos de la Encuesta Global Findex 2021 del Banco Mundial. Las políticas públicas orientadas a ampliar el acceso a servicios financieros, sumadas a los cambios acelerados por la pandemia de COVID-19 y las innovaciones tecnológicas del sector, han sido los principales impulsores de este crecimiento. Entre 2017 y 2021, la proporción de peruanos mayores de 15 años con cuentas financieras aumentó del 43% al 57%. Sin embargo, este progreso, aunque significativo, aún se encuentra por debajo del promedio latinoamericano (74%) y de países vecinos como Colombia, Ecuador, Bolivia y Chile. Esta brecha revela la existencia de desafíos persistentes en materia de inclusión financiera en nuestro país. Al analizar los datos por ubicación geográfica, se observa una distribución relativamente equilibrada entre zonas rurales (50%) y urbanas (60%). No obstante, es importante destacar que la tenencia de cuentas financieras presenta una mayor concentración entre ciertos segmentos de la población. Así, las personas mayores de 25 años y aquellas con un nivel educativo superior exhiben tasas de bancarización significativamente más altas, alcanzando el 61% y 62%, respectivamente. Estos hallazgos subrayan la importancia de considerar factores como la edad, el nivel educativo y la ubicación geográfica al diseñar e implementar estrategias de inclusión financiera (Superintendencia de Banca y Seguros [SBS], 2021).

La región de Puno cuenta con una amplia gama de billeteras móviles que se adaptan a las necesidades de cada usuario. Yape, Plin, Tunki, Agora Pay (con su tarjeta Visa) y BIM ofrecen diversas funcionalidades, desde pagos a comercios hasta transferencias. Además, BIM destaca por su interoperabilidad con múltiples entidades financieras, lo que

brinda mayor seguridad y confianza a los usuarios. Estas soluciones digitales están revolucionando la forma en que los puneños manejan su dinero (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2023).

La creciente adopción de billeteras móviles a nivel mundial ha generado un renovado interés en la inclusión financiera y en este contexto, Perú no es la excepción. La evidencia sugiere que el uso de estas tecnologías puede ser un catalizador para el crecimiento económico, especialmente en regiones menos desarrolladas. Al facilitar las transacciones y ampliar el acceso a servicios financieros, las billeteras móviles contribuyen a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, fomentando la inclusión social y económica. El mercado Túpac Amaru de Juliaca, como un microcosmos de la economía regional, representa una oportunidad ideal para estudiar el impacto de las billeteras móviles en la inclusión financiera. Al analizar el comportamiento de los comerciantes en este mercado, se puede identificar tanto las barreras como los beneficios asociados a la adopción de estas tecnologías.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL.

¿Cómo es la relación entre la billetera digital y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

- ¿Cómo es la relación entre la utilidad percibida y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025?
- ¿Cómo es la relación entre la seguridad y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025?
- ¿Cómo es la relación entre la facilidad de uso y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

Prialé (2019), se propuso comprender cómo la oferta de productos financieros incide en el nivel de inclusión financiera de la población. Para ello, diseñó un estudio mixto que combinó una encuesta cuantitativa a 257 ciudadanos con entrevistas cualitativas a especialistas. Los resultados obtenidos, que evidencian una valoración de 0.85 entre ambas variables, refuerzan la idea de que una oferta de productos financieros amplia y accesible es un factor clave para promover la inclusión financiera para la formulación de políticas públicas y las estrategias de las instituciones financieras, ya que subrayan la necesidad de desarrollar productos financieros innovadores y adaptados a las necesidades de los segmentos de población más vulnerables y desatendidos.

Ojo et. al. (2022), indagó las motivaciones que llevan a las personas a adoptar los servicios de billetera electrónica. A través de un enfoque cuantitativo y una muestra representativa de 307 participantes evidenció que la dimensión "intención de uso" demuestra una alta confiabilidad (alfa de Cronbach de 0.901), lo que indica que las preguntas utilizadas para medirla son consistentes y capturan efectivamente el constructo. Además, se encontraron correlaciones significativas entre esta dimensión y otros factores clave, como la confianza (0,812) y la percepción de riesgo (0,929). Por otro lado, las variables relacionadas con la tecnología, como la innovación personal (0.739) y la facilidad de uso percibida (0.792), también mostraron una fuerte relación con la intención de uso. Esto evidencia que las personas que se sienten cómodas con las nuevas tecnologías y perciben que las billeteras electrónicas son fáciles de utilizar, son más propensas a adoptarlas. Asimismo, la utilidad percibida (0.972) surgió como el factor con mayor influencia en la intención de uso. Es decir, las personas que consideran que las billeteras electrónicas les ofrecen beneficios prácticos y funcionales, como realizar pagos de forma rápida y segura, son las más dispuestas a utilizarlas.

Oluwaseyi et. al (2022), buscaron entender las razones por las cuales los consumidores malasio decidieron adoptar billeteras electrónicas en el contexto de la pandemia de

COVID-19. A través de una encuesta aplicada a 226 residentes de Malasia, los investigadores evalúan en diversas dimensiones, incluyendo el riesgo percibido de contagio, la intención de uso, la facilidad de uso, el apoyo gubernamental y las condiciones facilitadoras. Los resultados mostraron que tanto la expectativa de esfuerzo como el apoyo gubernamental están positivamente relacionados con la intención de utilizar billeteras electrónicas. Esto indica que los consumidores son más propensos a adoptar estas tecnologías cuando perciben que son fáciles de usar y cuando el gobierno las promueve activamente.

Ajina, et. al. (2023), se propusieron determinar cómo diferentes aspectos de la calidad del servicio de las billeteras móviles influyen en la satisfacción y lealtad de los usuarios. Utilizando una encuesta aplicada a 557 individuos en Jordania, los investigadores encontraron que las dimensiones de calidad evaluadas (facilidad de uso, utilidad, costo y seguridad) están estrechamente relacionadas con la satisfacción del cliente. Los coeficientes de calificación obtenidos, que van desde 0,625 hasta 0,827, sugieren una asociación positiva y considerable entre estas variables. Estos resultados indican que a medida que aumenta la percepción de calidad en las billeteras móviles, también lo hace la satisfacción y la lealtad de los usuarios hacia estos servicios.

1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES.

Cotrina y Pumarrumi (2020), analizaron en profundidad cómo la billetera digital puede transformarse en una herramienta estratégica para promover la inclusión financiera de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes). Su investigación buscó comprender los mecanismos a través de los cuales la billetera digital puede beneficiar a estos negocios. Para ello, emplearon un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Este cuestionario fue aplicado de manera directa a los propietarios de Mypes que eran clientes del Banco de la Microempresa. La muestra de estudio estuvo conformada por un total de 282 comerciantes ubicados en el distrito de Los Olivos. El foco principal se centró en dos dimensiones clave: el acceso y el uso de servicios financieros, con un énfasis particular en aquellos relacionados con la billetera digital. Los resultados obtenidos revelaron que la

inclusión financiera en Perú ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años. De hecho, el estudio señala que en el año 2018, Perú se posicionó en el tercer lugar a nivel mundial entre 55 países en desarrollo en términos de adopción de billeteras digitales.

Vargas (2021), llevó a cabo un estudio con el propósito de analizar la relación existente entre la banca digital y la inclusión financiera durante un período de diez años, comprendido entre 2010 y 2019. Para la recopilación de los datos necesarios, el investigador recurrió al portal estadístico especializado en datos del mercado. Utilizando como muestra una cantidad aproximadamente de 30 casos. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis de normalidad de los datos, el cual demostró que tanto la variable de banca digital como la de inclusión financiera presentan una distribución normal.

García y Soto (2021), evaluaron el impacto del dinero móvil en la inclusión financiera de los habitantes de los distritos de Lima Norte durante el año 2021. La investigación se centró en una población de adultos entre 18 y 65 años, seleccionando una muestra representativa de 385 individuos. A través de un análisis evaluaron tanto la inclusión financiera como el uso del dinero móvil. La inclusión financiera se midió en términos de acceso a servicios financieros, uso de estos servicios y la calidad percibida de los mismos. Los resultados obtenidos mostraron una alta confiabilidad de los instrumentos de medición, con coeficientes de alfa de Cronbach superiores a 0.70 en todos los constructos evaluados. En particular, el acceso a servicios financieros presentó un alfa de Cronbach de 0.755, indicando una buena consistencia interna de las preguntas que lo componían. Por su parte, el uso del dinero móvil se evaluó considerando su utilidad, funcionalidad y la satisfacción de los usuarios. Los resultados revelaron una alta confiabilidad de este constructo, con un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.893. Esto sugiere que las preguntas utilizadas para medir el uso del dinero móvil captan de manera precisa la percepción de los usuarios respecto a esta herramienta financiera.

Nieves y Zapata (2022), llevaron a cabo un estudio con el objetivo de comprender las razones detrás de la adopción o rechazo de la billetera digital Yape entre adultos mayores

limeños. A través de una muestra de 391 individuos mayores de 60 años, los resultados revelaron que los participantes expresaron un alto nivel de preocupación en torno a diversos riesgos asociados al uso de Yape, incluyendo el riesgo de pérdida de privacidad (0.912), el riesgo social (0.911) y el riesgo psicológico (0.914). Asimismo, la facilidad percibida de uso (0.917) y la utilidad percibida (0.861) emergieron como factores determinantes en la intención de adoptar esta tecnología. Es importante destacar que, a pesar de estas preocupaciones, la intención de adopción obtuvo un puntaje de 0.814, lo que sugiere un interés latente en explorar esta herramienta financiera.

1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES.

Juli (2024), realizó un trabajo de investigación con un enfoque cuantitativo con el objetivo de evaluar el vínculo entre la banca móvil y la inclusión financiera en la población estudiantil de la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el año 2022. A través de un diseño transversal no experimental y la aplicación de un cuestionario a 376 estudiantes, se encontró una calificación positiva moderada ($r_s = 0.503$) entre ambas variables, según el coeficiente de Spearman. Estos resultados obtenidos sugieren que el incremento en el uso de servicios de banca móvil se asocia directamente con un mayor nivel de inclusión financiera en este grupo poblacional.

Sanca (2024), hizo un estudio con el objetivo de analizar la relación existente entre el uso de billeteras digitales y los gastos financieros de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno (UNAP). Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, transeccional y correlacional. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, aplicando un cuestionario a una muestra aleatoria simple de 376 estudiantes. Los datos obtenidos fueron procesados utilizando software estadístico como IBM SPSS Statistics y Microsoft Excel. Los resultados de la investigación revelaron una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y los gastos financieros de los estudiantes de la UNAP. El coeficiente de calificación de Spearman, con un valor de 0.435, indica una relación positiva y moderada, lo que

significa que a medida que aumenta el uso de billeteras digitales, también tiende a incrementarse los gastos realizados a través de estos medios.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

Analizar la relación entre la billetera digital y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar la relación entre la utilidad percibida y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025.
- Determinar la relación entre la seguridad y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025.
- Determinar la relación entre la facilidad de uso y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. BILLETERAS DIGITALES

Amaya et al. (2023) subrayan que la irrupción de la inteligencia artificial en el sector financiero ha sido el catalizador de una profunda transformación en los modelos de pago empresarial. La pandemia de COVID-19 aceleró exponencialmente esta evolución, al obligar a empresas y consumidores a adoptar soluciones digitales de forma masiva. La IA ha sido fundamental para optimizar procesos, personalizar servicios y reducir fricciones en las transacciones, convirtiéndose en un pilar clave de la nueva era de las finanzas digitales.

Bátiz et al. (2021), destacaron el notable crecimiento de los pagos digitales en los últimos años, evidenciado por su adopción en ámbitos como el transporte público y el comercio minorista. Esta expansión ha sido impulsada en gran medida por la popularización de soluciones como Apple Pay y Samsung Pay. Si bien es prematuro pronosticar la desaparición completa del efectivo, es innegable que los pagos digitales están cada vez más arraigados en nuestra sociedad, coexistiendo con los métodos tradicionales y ofreciendo mayor comodidad y eficiencia.

Fondacaro (2020), destaca la creciente popularidad de las aplicaciones financieras, especialmente las billeteras digitales debido a su facilidad de uso. Estas herramientas revolucionan la manera en que gestionamos nuestro dinero, permitiéndonos realizar transacciones de forma rápida y segura desde cualquier lugar. Al eliminar la necesidad de desplazarse esencialmente y agilizar los pagos, optimizar nuestro tiempo y reducir el

riesgo de errores. Además, la implementación de tecnologías avanzadas como los soft tokens fortalece la seguridad de nuestras operaciones, minimizando la posibilidad de los fraudes electrónicos. Estos beneficios, sumados a la disminución del uso de efectivo y los costos asociados a las transacciones tradicionales, convierten a las aplicaciones financieras en una opción cada vez más atractiva para los usuarios.

2.1.2. BILLETERAS DIGITALES EN EL PERÚ

Perú ha dado un paso significativo hacia la modernización de sus sistemas de pago. En colaboración con el gobierno, el sector bancario ha implementado una innovadora plataforma de dinero electrónico. Esta plataforma, diseñada para ser universal y compartida, busca revolucionar la forma en que los peruanos realizan transacciones. Al fomentar la interoperabilidad entre diferentes sistemas financieros, se espera reducir la dependencia del efectivo y ampliar el acceso a servicios bancarios a un mayor número de ciudadanos. La propuesta de Ericsson, basada en la tecnología USSD, ha sido el motor detrás de la aplicación móvil Bim. Lanzada en febrero de 2018, Bim se ha convertido en una herramienta accesible para millones de peruanos, al estar disponible en las principales tiendas de aplicaciones. Este proyecto, bautizado como "Modelo Perú", representa un hito en la historia financiera del país, al unir esfuerzos de diversos actores para crear una plataforma de pagos digitales inclusiva a nivel nacional. Bim no es solo una aplicación, sino una plataforma que conecta a una amplia red de participantes. Instituciones financieras, entidades gubernamentales, empresas de telecomunicaciones y grandes pagadores se han unido a esta iniciativa. A través de Bim, es posible agregar beneficiarios y realizar pagos de manera rápida y segura. Esta es clave de conectividad para garantizar que los servicios financieros lleguen a todos los rincones del país, incluso a las poblaciones más remotas. El objetivo final de Bim es claro: proporcionar servicios financieros seguros, accesibles y convenientes a la población que normalmente ha estado excluida del sistema bancario (Abad et al., 2015).

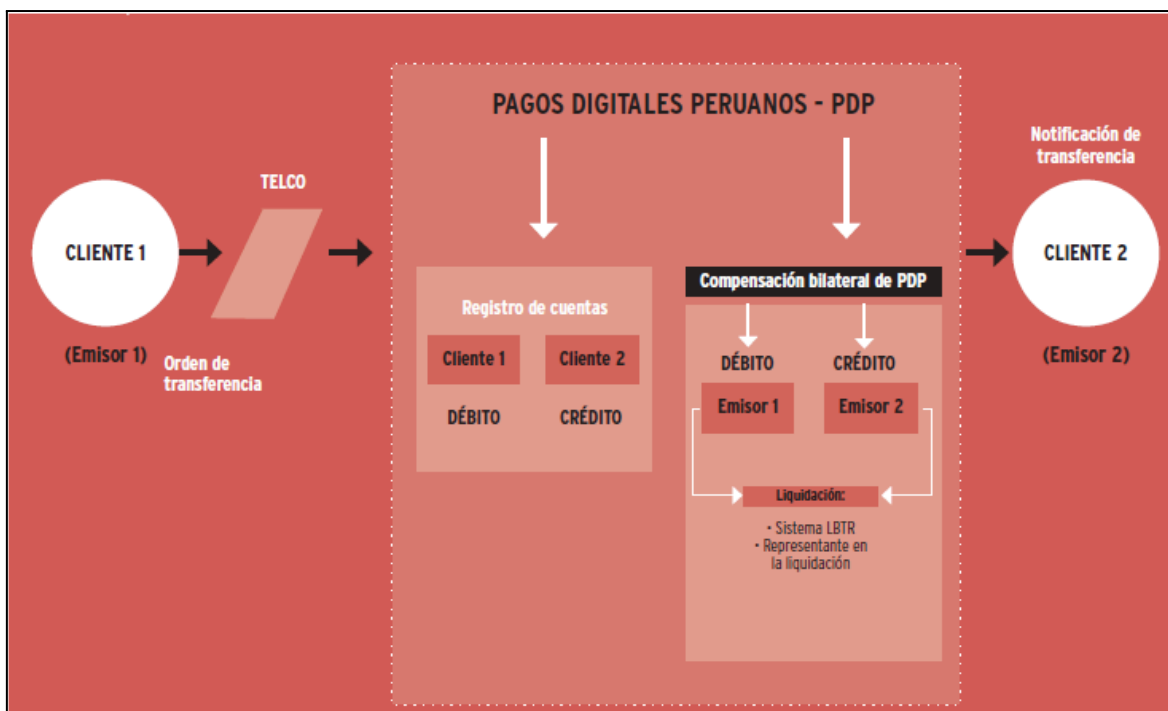


Figura 01: Pagos digitales peruanos.

Fuente: (Abad et al., 2015).

2.1.3. DIMENSIONES DE LA VARIABLE BILLETERA DIGITAL

- Conveniencia (Utilidad):** Mobey Forum (2011, p.3), menciona que la proliferación de tarjetas de crédito y débito en nuestra vida cotidiana ha generado la necesidad de soluciones más prácticas y eficientes. La adopción de billeteras digitales, que permiten concentrar todas nuestras tarjetas en un solo dispositivo móvil, se ha convertido en una tendencia imparable. Esta innovación no solo libera espacio físico en nuestros bolsillos, sino que también agiliza significativamente los procesos de pago. Los sistemas de pago móvil sin contacto, cada vez más populares, reducen drásticamente el tiempo de transacción en comparación con los métodos tradicionales, ofreciendo una experiencia de compra más rápida y cómoda.
- Seguridad:** Mobey Forum (2011, p.3), indica que el aumento del fraude con tarjetas ha generado una creciente preocupación por la seguridad de los consumidores. Las billeteras móviles surgen como una solución innovadora que combina seguridad y conveniencia. Al digitalizar las tarjetas en un dispositivo móvil, los usuarios no solo reducen el riesgo de fraude, sino que también disfrutan de una experiencia de pago

más rápida y sencilla. La posibilidad de realizar pagos sin contacto y la autenticación biométrica hacen de las billeteras móviles una opción atractiva para los que buscan proteger sus datos financieros y simplificar su vida diaria.

- **Uso (Facilidad de uso):** Sánchez (2019), plantea que la percepción de facilidad de uso en un sistema se correlaciona directamente con su rendimiento. Es decir, los sistemas que los usuarios consideran intuitivos y sencillos tienden a ser más eficientes en la ejecución de tareas.

2.1.4. LA INCLUSIÓN FINANCIERA.

Amaya et al. (2023), resaltan la importancia de la inclusión financiera para mejorar la calidad de vida de las poblaciones menos favorecidas. Al proporcionar acceso a una gama más amplia de productos y servicios financieros, como tarjetas de crédito, préstamos y cuentas de ahorro, se empodera a los ciudadanos de países en desarrollo para tomar decisiones económicas más informadas y participar de manera más activa en la economía. La inclusión financiera no solo contribuye a reducir la pobreza y la desigualdad, sino que también fomenta el crecimiento económico sostenible. Al facilitar el acceso al crédito, las personas pueden iniciar o expandir sus negocios, generando empleo y riqueza. Además, el ahorro permite a las familias hacer frente a gastos imprevistos y planificar a largo plazo.

Orazi et al. (2019), definen la inclusión financiera como el alcance y la utilización de servicios financieros por parte de la población. Este concepto, cada vez más relevante en la investigación, se vincula estrechamente con el desarrollo de economías sólidas y equitativas. Al facilitar el ahorro, expandir los mercados y estimular la inversión, la inclusión financiera impulsa un crecimiento económico más inclusivo, reduciendo las desigualdades y mejorando la calidad de vida de amplios sectores de la sociedad.

2.1.5 DIMENSIONES DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA

- **Acceso:** Perez y Titelman (2018) señalan que el acceso implica tanto la disponibilidad de los productos y servicios, como la capacidad de las personas para utilizarlos. Esta capacidad se ve influenciada por diversos factores, como la ubicación

geográfica, los costos asociados, la complejidad de los trámites, el nivel de educación financiera y la confianza en las instituciones financieras.

- **Uso:** Perez y Titelman (2018) sostienen que el uso de servicios financieros implica una utilización habitual y recurrente de estos, con el fin de satisfacer necesidades específicas y alcanzar objetivos financieros concretos.
- **Calidad:** Perez y Titelman (2018), mencionan que la calidad de los servicios financieros se define por su capacidad para satisfacer las necesidades específicas de los clientes, ofreciendo una amplia gama de productos adaptados y respaldados por un marco regulatorio sólido que proteja al consumidor.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Acceso a la inclusión financiera: Se refiere a la capacidad de las personas y las empresas para utilizar de manera efectiva y segura una amplia gama de servicios financieros formales, como cuentas de ahorro, créditos, seguros y pagos electrónicos (Perez y Titelman, 2018).

Calidad de la inclusión financiera: Se define por las características del acceso y uso de los servicios financieros (Rivera y Guerra, 2019).

Facilidad de uso de las billeteras digitales: La facilidad de uso de las billeteras digitales se traduce en una experiencia de usuario más ágil y eficiente, está relacionada con la velocidad a la que se pueden realizar las tareas (Mellado y Meza, 2023).

Inclusión financiera: Es el grado en que las personas tienen acceso a servicios financieros útiles y rentables, como cuentas bancarias, créditos, seguros y pagos. Es decir, se trata de cuán fácil es para las personas participar en el sistema financiero formal (Orazi et al., 2019).

Las Billeteras Digitales: Son aplicaciones diseñadas para simplificar las transacciones financieras, permiten a los usuarios realizar pagos, transferencias y gestiones bancarias de manera rápida y segura desde sus dispositivos móviles (Fondacaro, 2020).

Seguridad en las billeteras digitales: Las billeteras digitales ofrecen una solución práctica y segura para gestionar las finanzas. Estas aplicaciones permiten realizar

transacciones de manera rápida y sencilla, además de ofrecer funcionalidades adicionales como el control de gastos y la acumulación de puntos (Ravi et al., 2022).

Uso de la inclusión financiera: La adecuada gestión por parte del usuario de los productos financieros, con énfasis en su uso habitual (Holrod, 2021).

Utilidad de las billeteras digitales: La principal ventaja de las billeteras digitales es la rapidez de los pagos, lo que permite realizar transacciones en cuestión de segundos (Mobey, 2011).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.

La billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La relación entre la utilidad percibida y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, es significativa
- La relación entre la seguridad y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, es significativa
- La relación entre la facilidad de uso y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, es significativa

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se ha desarrollado en el mercado Túpac Amaru del distrito de Juliaca provincia de San Román y departamento de Puno, dicha infraestructura ocupa la totalidad de una manzana y se ubica entre los Jirones Benigno Ballón, Huancané, Raúl Porras Barnechea y Moquegua.

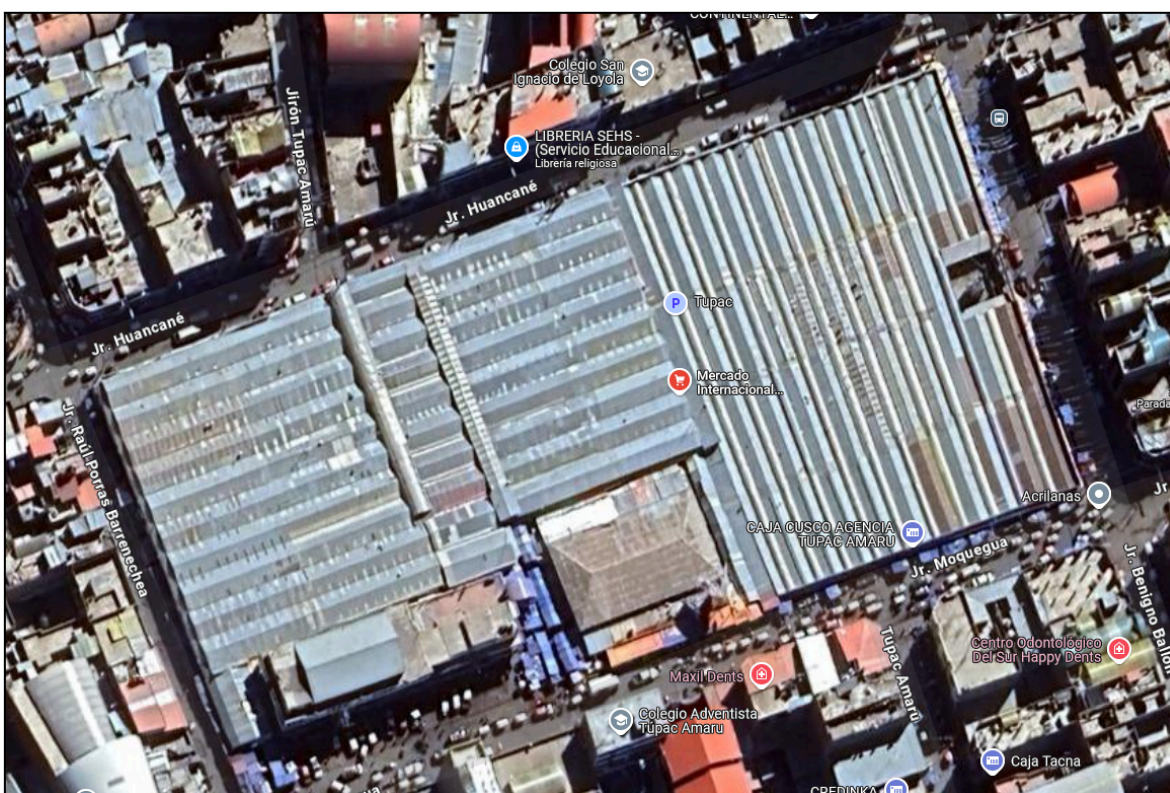


Figura 02: Mercado Túpac Amaru ubicado en el barrio del mismo nombre de la ciudad de Juliaca.

Fuente: Imágenes de google maps.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

En la investigación la población estuvo conformada por 1100 locales comerciales que se encuentran en el mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca, cuya distribución se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 01: Conformación de los puestos del mercado Túpac Amaru.

Actividad comercial	N° de puestos
Venta de calzados, ropa, peluches y arreglos	660
Venta de electrodomésticos	225
Venta de cosméticos	26
Venta de abarrotos	68
Venta de frutas y verduras	29
Venta comida y jugos de frutas	52
Venta de carne, pollo y pescado	40
Total	1100

Fuente: (Municipio de Juliaca, 2023).

3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para el cálculo del número de muestras se ha utilizado la fórmula estadística del cálculo para poblaciones finitas:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

N = Total de población (1100)

Z = Nivel de confianza al 95% (1.96)

p = Proporción o prevalencia esperada (0.50)

q = Proporción de fracaso (1 - 0.50)

e = Es la precisión o error que prevé cometer al 5% (0.03)

Resolviendo la ecuación se obtiene que la muestra es igual a 171.32, lo que redondeando al entero mayor sería **172 comerciantes**.

Debido a que existe heterogeneidad en la población debido a las diferencias entre el número de puestos que corresponden a las diferentes actividades comerciales, para la aplicación del cuestionario se ha estratificado los 172 entre todas las actividades a la que se dedican los comerciantes, para ellos se ha utilizado la regla de tres simple siguiente:

$$\text{N}^\circ \text{ de muestra por actividad} = (\text{N}^\circ \text{ puestos} * 172) / 1100$$

Tabla 02: Estratificación de la muestra.

Actividad comercial	Nº muestra por actividad
Venta de calzados, ropa, peluches y arreglos	102
Venta de electrodomésticos	35
Venta de cosméticos	4
Venta de abarrotes	11
Venta de frutas y verduras	5
Venta comida y jugos de frutas	8
Venta de carne, pollo y pescado	7
Total de la muestra	172

3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Fué de tipo No probabilístico y la selección ha sido por conveniencia, debido a que la asistencia de los comerciantes al mercado no siempre es constante y además muchas veces se ausentan de sus puestos, por lo que ha dependido de la asistencia o del comerciante.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

- El tipo de estudio fue descriptivo - correlacional, puesto que se describió la dependencia de una variable respecto a la otra dentro del objeto de investigación. Este enfoque permitió analizar cómo se relacionaron o asociaron diferentes elementos del fenómeno estudiado, sin llegar a establecer relaciones de causalidad. Al ser de tipo descriptivo, el estudio buscó detallar las características y propiedades del objeto de estudio, mientras que el componente correlacional permitió examinar el grado de vinculación entre las variables seleccionadas.
- El diseño que se aplicó en la presente investigación fue no experimental de corte transversal, dado que el estudio fue post facto, es decir, se basó en la observación de los hechos una vez que estos ya habían ocurrido, sin intervenir ni alterar el entorno ni el fenómeno en análisis (Hernández & Mendoza, 2018). Este enfoque implicó la no manipulación de variables independientes, limitándose a analizar los fenómenos tal como se presentaron en su contexto natural. Asimismo, al tratarse de un diseño transversal, la recolección de datos se llevó a cabo en un único momento del tiempo, sin seguimiento longitudinal.
- De acuerdo con el enfoque de observación adoptado, el presente trabajo fue de corte transversal, ya que el estudio se ejecutó en un momento determinado. Las entrevistas permitieron recopilar información consolidada durante ese periodo específico, lo que permitió obtener una "fotografía" instantánea del fenómeno de interés. Este diseño resultó adecuado para analizar la prevalencia de un fenómeno y las características de una población en un punto fijo del tiempo, sin requerir un seguimiento continuo.

3.3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Técnicas.

Para la presente investigación se empleó la técnica de recolección de datos mediante la aplicación de **encuestas** a la muestra seleccionada, conformada por los comerciantes del

mercado Túpac Amaru..

- **Instrumentos.**

En el estudio se empleó un cuestionario (ver Anexo 01) compuesto por dos partes: la primera destinada a recoger datos sobre la variable 'Billetera Móvil' (preguntas del 1 al 16) y la segunda orientada a recolectar información sobre la variable 'Inclusión Financiera' (ítems del 17 al 30).

- **Validez del Instrumento.**

El instrumento (Cuestionario 01 del Anexo 01) ha sido validado mediante juicio de expertos en la investigación de Mellado y Meza (2023).

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 03: Operacionalización de variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.I. Billetera digital.	Utilidad percibida	Conocimiento	Nunca (1)
		Confiabilidad	Casi Nunca (2)
			Ocasionalmente (3)
	Seguridad.	Riesgo	Casi siempre(4)
		Utilización	Siempre (5)
		Facilidad de uso	Nivel de Educación Modelo de celular.
V.D. Inclusión Financiera	Acceso.	Sensibilización	Nunca (1)
		Adaptación	Casi Nunca (2)
			Ocasionalmente (3)
	Uso	Capacitación	Casi siempre(4)
		Utilización	Siempre (5)
		Calidad	Satisfacción Efectividad

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

En una primera etapa, se utilizó la estadística descriptiva para analizar el conjunto de datos obtenidos a partir del cuestionario aplicado. Esto incluyó la elaboración de tablas de frecuencia y el cálculo de promedios para cada una de las variables estudiadas. Estos datos descriptivos permitieron obtener una imagen general de las características de la muestra y sentaron las bases para el análisis posterior.

En una segunda etapa, se recurrió a la estadística inferencial para profundizar en el análisis. En esta fase, se buscó determinar la correlación entre las dos variables principales de la investigación. Para ello, primero se evaluó la distribución de los datos obtenidos en la etapa descriptiva, con el fin de establecer si seguían una distribución paramétrica o no paramétrica. Dependiendo del tipo de distribución identificado, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson (en caso de normalidad) o el coeficiente de Spearman (en caso contrario), con el objetivo de cuantificar el grado de relación entre las variables.

Todo el procesamiento de los datos estadísticos se realizó utilizando el software SPSS versión 25 en español, complementado con Microsoft Excel. Estas herramientas permitieron no solo analizar los datos con mayor precisión, sino también visualizarlos de forma gráfica, facilitando la interpretación de los resultados obtenidos. De esta manera, se logró arribar a conclusiones más sólidas y fundamentadas sobre la relación entre las variables de interés en la investigación.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RELACIÓN ENTRE LA UTILIDAD PERCIBIDA Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO TÚPAC AMARU DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2025.

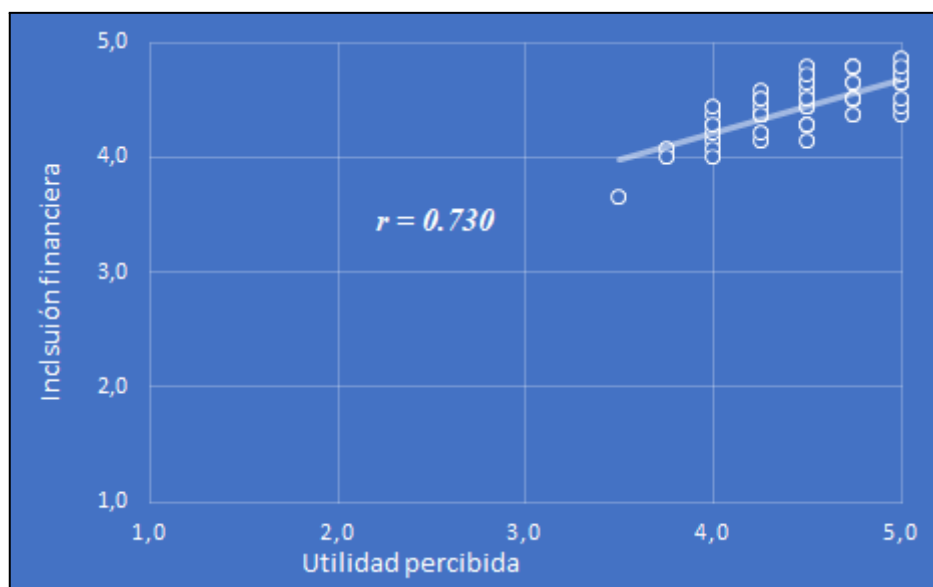


Figura 03: Diagrama de dispersión de los datos de la utilidad percibida versus la inclusión financiera.

De acuerdo a la figura 03, El análisis estadístico realizado mediante el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de $r = 0.730$, lo cual indica una correlación positiva fuerte entre la utilidad percibida de las billeteras digitales y el nivel de inclusión financiera de los comerciantes del mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – Puno.

Este resultado evidencia que, a mayor percepción de utilidad en el uso de billeteras digitales, mayor es el grado de inclusión financiera entre los comerciantes de este

mercado. Es decir, cuando los comerciantes reconocen que las billeteras digitales les ofrecen beneficios tangibles, como rapidez en las transacciones, reducción del uso de efectivo, seguridad o facilidad para recibir pagos, se integran con mayor confianza al sistema financiero formal.

Desde la realidad social y económica de Juliaca, las billeteras digitales han comenzado a convertirse en una herramienta accesible y funcional, superando las barreras que históricamente han restringido el acceso a servicios financieros formales.

4.2. RELACIÓN ENTRE LA SEGURIDAD Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO TÚPAC AMARU DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2025.

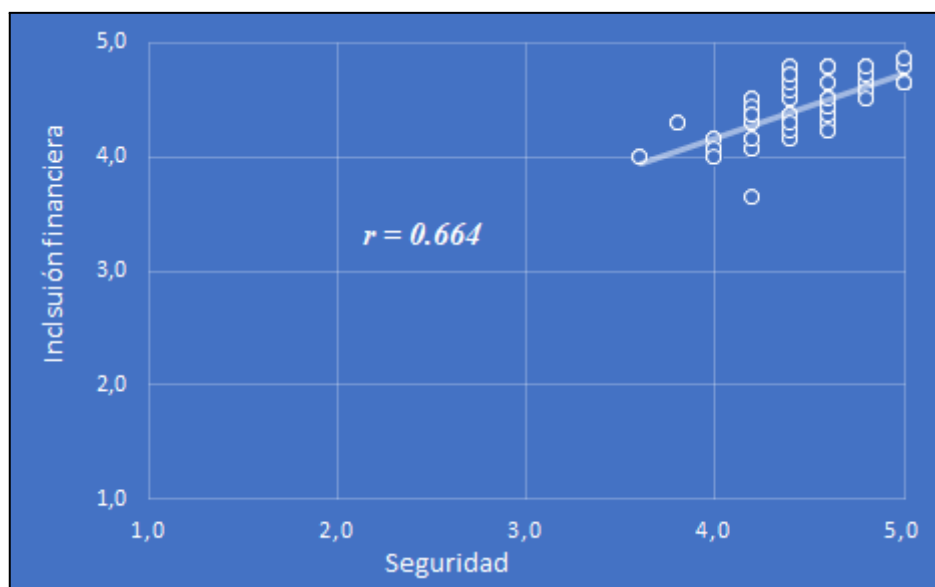


Figura 04: Diagrama de dispersión de los datos de la seguridad versus la inclusión financiera.

De acuerdo a la figura 04, El coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.664$) indica una relación positiva moderada a fuerte entre la percepción de seguridad en el uso de billeteras digitales y el nivel de inclusión financiera de los comerciantes del mercado Túpac Amaru de Juliaca, en 2025. Este resultado sugiere que a mayor confianza en la seguridad de estas herramientas, mayor es la disposición de los comerciantes a integrarse al sistema financiero digital. En el contexto social de Juliaca, donde

predominan la informalidad económica, la desconfianza en el sistema bancario tradicional y la limitada educación financiera, la seguridad percibida juega un papel clave. Muchos comerciantes aún temen fraudes, robos virtuales o pérdidas por mal uso. Por ello, la seguridad no es solo un aspecto técnico, sino un factor que condiciona directamente la aceptación y uso real de las billeteras digitales. Así, este resultado refleja que mejorar la percepción de seguridad digital puede ser un paso estratégico para reducir la exclusión financiera en una ciudad comercialmente activa pero con bajos niveles de bancarización formal, como Juliaca.

4.3. RELACIÓN ENTRE LA FACILIDAD DE USO Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO TÚPAC AMARU DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2025.

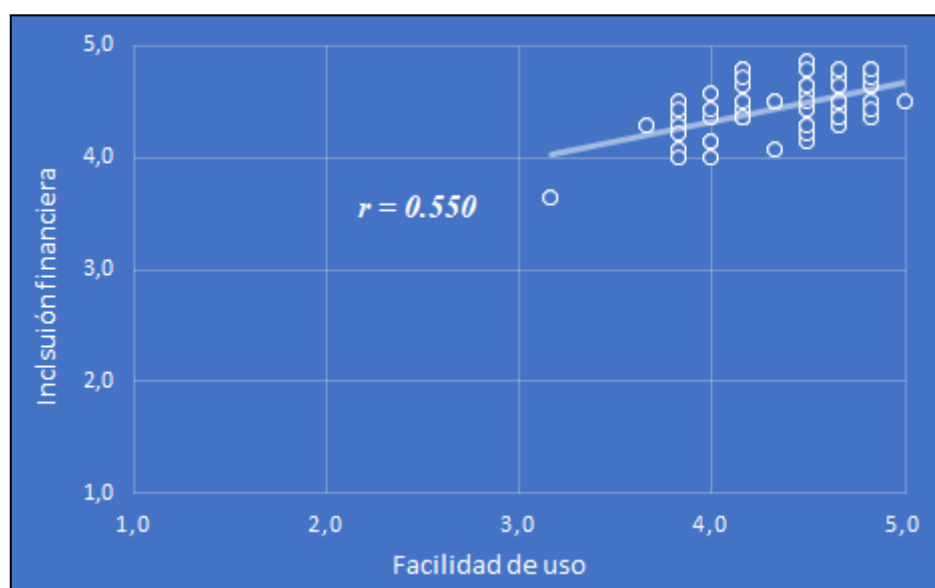


Figura 05: Diagrama de dispersión de los datos de la facilidad de uso versus la inclusión financiera.

De acuerdo a la figura 05, el coeficiente de Pearson ($r = 0.550$) indica una correlación positiva moderada entre la facilidad de uso de las billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del mercado Túpac Amaru de Juliaca. Esto significa que, en la medida en que los comerciantes consideran fácil y accesible el uso de estas herramientas, aumenta su participación en el sistema financiero digital. En la realidad

económica de Juliaca, donde gran parte de la actividad comercial es informal y muchos comerciantes no cuentan con formación tecnológica, la facilidad de uso se convierte en un factor determinante. Si la tecnología es percibida como compleja o inaccesible, su adopción se limita, incluso si se reconocen sus beneficios. Por tanto, este resultado refleja que una interfaz amigable y procesos sencillos son esenciales para fomentar la adopción de billeteras digitales entre los pequeños comerciantes, quienes en su mayoría buscan herramientas prácticas, rápidas y que no requieran conocimientos técnicos avanzados. Mejorar la usabilidad puede, por tanto, contribuir directamente a reducir barreras económicas y tecnológicas en entornos como el de Juliaca, promoviendo así una mayor inclusión financiera.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación muestran una relación significativa entre el uso de billeteras digitales y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de Juliaca, con un coeficiente de Pearson de 0.748, lo que indica una correlación positiva fuerte. Asimismo, se identificaron correlaciones también significativas entre la utilidad percibida ($r = 0.730$), la seguridad ($r = 0.664$) y la facilidad de uso ($r = 0.550$) con la inclusión financiera.

Sin embargo, al contrastar estos resultados con los antecedentes internacionales y nacionales, surgen algunas diferencias notables. Por ejemplo, el estudio de Prialé (2019) reportó un coeficiente de 0.85 entre la oferta de productos financieros y la inclusión financiera, lo cual supera el coeficiente obtenido en esta investigación. Esto puede explicarse por el hecho de que el estudio de Prialé se centró en un contexto urbano nacional con mayor diversidad y acceso a productos financieros, mientras que Juliaca enfrenta limitaciones estructurales, como la alta informalidad comercial, el bajo nivel de bancarización y la desconfianza generalizada en el sistema financiero formal.

Por otro lado, estudios como el de Oanh et al. (2023) identificaron coeficientes elevados (hasta 0.972) entre la utilidad percibida y la intención de uso de billeteras electrónicas, cifras superiores a las obtenidas en esta investigación ($r = 0.730$). Esta diferencia puede

deberse a que en Juliaca, a pesar del crecimiento del comercio digital, persiste un uso funcional y limitado de las billeteras digitales, más centrado en transacciones simples que en la adopción estratégica de herramientas financieras. Además, factores culturales, como la preferencia por el efectivo y el bajo nivel de educación digital, podrían moderar la relación observada.

En cuanto a la facilidad de uso en contraste con valores más altos reportados por Ajina et al. (2023) y Oluwaseyi et al. (2022), quienes observaron coeficientes de hasta 0.792. Estas discrepancias sugieren que, si bien en contextos internacionales se ha consolidado el uso de aplicaciones móviles con interfaces amigables, en Juliaca aún se enfrentan barreras tecnológicas como el acceso limitado a internet de calidad, escasa capacitación tecnológica, y desconfianza hacia las plataformas digitales por parte de los comerciantes. Estudios como el de Cotrina y Pumarrumi (2020) resaltan un avance significativo de la inclusión financiera a través de billeteras digitales, especialmente en zonas urbanas como Los Olivos (Lima). Sin embargo, los resultados del presente estudio reflejan una realidad diferente: si bien hay una aceptación creciente, esta no es necesariamente sinónimo de integración financiera completa. En Juliaca, la billetera digital se usa más como un medio de pago que como una herramienta para acceder a servicios financieros complementarios (créditos, seguros, ahorros), lo cual limita su impacto pleno en términos de inclusión. Investigaciones como las de Juli (2024) y Sanca (2024) han reportado relaciones positivas moderadas entre el uso de tecnologías financieras y variables como la inclusión o el gasto digital. Los resultados de esta investigación, al obtener coeficientes mayores, podrían deberse a que los comerciantes de Juliaca, a diferencia de estudiantes universitarios, perciben beneficios económicos más inmediatos en el uso de billeteras digitales, como la reducción de pérdidas por manejo de efectivo o la facilidad de recibir pagos sin contacto.

4.5. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.5.1. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Dada la afirmación: La billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025.

Planteamos la Hipótesis Nula:

H_0 = La billetera digital no se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025.

La Hipótesis Alternativa:

H_1 = La billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025.

Tabla 04: Matriz de correlación entre la billetera móvil y la inclusión financiera.

		Inclusión	
		financiera	Billetera movil
Inclusión financiera	Correlación de Pearson	1	,748**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	172	172
Billetera movil	Correlación de Pearson	,748**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	172	172

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.748$ con un nivel de significancia de $p = 0.000$, lo que indica una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables. Dado que el valor de p es menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y **se acepta la hipótesis alterna (H_1)**.

4.5.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Dada la hipótesis: La relación entre la utilidad percibida y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, es significativa.

Planteamos la Hipótesis Nula:

H_0 = La relación entre la utilidad percibida y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, no es significativa.

La Hipótesis Alternativa:

H_1 = La relación entre la utilidad percibida y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, es significativa.

Tabla 05: Matriz de correlación entre la utilidad percibida y la inclusión financiera.

		Inclusión financiera	Utilidad percibida
Inclusión financiera	Correlación de Pearson	1	,730**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	172	172
Utilidad percibida	Correlación de Pearson	,730**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	172	172

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de correlación de Pearson arrojaron un coeficiente de $r = 0.730$ con un nivel de significancia $p = 0.000$, lo que indica una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables. Dado que $p < 0.01$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

4.5.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Dada la hipótesis específica 2: La relación entre la seguridad y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, es significativa

Planteamos la Hipótesis Nula:

H_0 = La relación entre la seguridad y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, no es significativa.

La Hipótesis Alternativa:

H_1 = La relación entre la seguridad y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, es significativa.

Tabla 06: Matriz de correlación entre la seguridad y la inclusión financiera.

		Inclusión	
		financiera	Seguridad
Inclusión financiera	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	172	172
Seguridad	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	172	172

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados del análisis estadístico muestran un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.664$, con una significancia bilateral de $p = 0.000$. Dado que el valor p es menor que 0.01 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando así que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. Dado que $p < 0.01$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

4.5.4. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Dada la hipótesis específica 3: La relación entre la facilidad de uso y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, es significativa

Planteamos la Hipótesis Nula:

H_0 = La relación entre la facilidad de uso y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, no es significativa.

La Hipótesis Alterna:

H_1 = La relación entre la facilidad de uso y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, es significativa.

Tabla 07: Matriz de correlación entre la facilidad de uso y la inclusión financiera.

		Inclusión	
		financiera	Facilidad de uso
Inclusión financiera	Correlación de Pearson	1	,550**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	172	172
Facilidad de uso	Correlación de Pearson	,550**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	172	172

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis de correlación de Pearson arrojó un coeficiente de $r = 0.550$ con un nivel de significancia $p = 0.000$. Dado que el valor de p es menor a 0.01 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que indica que sí existe una relación positiva y significativa entre la facilidad de uso y la inclusión financiera. Dado que $p < 0.01$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el uso de la billetera digital y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Túpac Amaru, evidenciado por un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.748$ con una significancia $p = 0.000$. Este resultado demuestra que a mayor uso de billeteras digitales, mayor es el nivel de inclusión financiera, lo cual sugiere que estas herramientas tecnológicas son efectivas para facilitar el acceso y uso de servicios financieros formales en un contexto comercial como el de Juliaca.

SEGUNDA: Se concluye que la utilidad percibida se relaciona significativamente con la inclusión financiera, con un coeficiente de Pearson de $r = 0.730$ y $p = 0.000$. Esto indica que los comerciantes que perciben mayores beneficios en el uso de la billetera digital (como rapidez, ahorro de tiempo o practicidad) tienden a estar más involucrados en el sistema financiero formal, resaltando la importancia de promover los beneficios tangibles del uso de tecnologías financieras en poblaciones comerciales.

TERCERA: Los resultados muestran que existe una relación significativa entre la percepción de seguridad en el uso de la billetera digital y la inclusión financiera, con un coeficiente de $r = 0.664$ y $p = 0.000$. Esto evidencia que la confianza en la protección de los datos personales y financieros influye directamente en la disposición de los comerciantes a usar herramientas digitales, fortaleciendo así su inclusión financiera.

CUARTA: Se concluye que la facilidad de uso también se relaciona significativamente con la inclusión financiera, aunque con un grado moderado de correlación ($r = 0.550$, $p = 0.000$). Esto indica que cuando las billeteras digitales son intuitivas y fáciles de usar, aumentan las probabilidades de que los comerciantes se integren al sistema financiero

formal. No obstante, al tener una menor correlación respecto a otros factores, sugiere que deben considerarse también aspectos como el acompañamiento, la capacitación y la infraestructura digital.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Dirigido a la Municipalidad Provincial de San Román y entidades financieras locales: Impulsar programas de alfabetización financiera digital enfocados en comerciantes de mercados populares, promoviendo el uso de billeteras digitales como una herramienta práctica para integrarse al sistema financiero, mejorar sus capacidades de ahorro, acceso a crédito y formalización de sus actividades comerciales.

SEGUNDA: Dirigido a las empresas proveedoras de billeteras digitales (como Yape, Plin, BIM, Tunki): Diseñar campañas de comunicación claras y contextualizadas que destaquen los beneficios concretos de usar billeteras digitales (como el ahorro de tiempo, facilidad para recibir pagos o evitar el manejo de efectivo), enfocándose especialmente en comerciantes informales o de zonas urbanas populares como el Mercado Túpac Amaru.

TERCERA: Dirigido a las empresas tecnológicas y financieras responsables de las billeteras digitales: Fortalecer los mecanismos de seguridad digital y educar a los usuarios sobre cómo proteger sus datos, mediante talleres, afiches informativos en los mercados y asistencia técnica presencial, con el fin de aumentar la confianza de los comerciantes en el uso de estas plataformas.

CUARTA: Dirigido al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y operadores de telefonía móvil: Mejorar el acceso a Internet y la cobertura móvil en Juliaca, y fomentar el desarrollo de aplicaciones financieras con interfaces simples, en idioma español y que no requieran alto consumo de datos. Esto facilitará el acceso y uso de las billeteras digitales por parte de comerciantes con menor experiencia tecnológica.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, L., Vásquez, J., & Vega, M. (2015). *Regulación de Pagos Minoristas: Modelo Perú* (Monea¿da. Sistemas de pago).
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-168/moneda-168-02.pdf&ved=2ahUKEwjRkMTIjt2JAxWpG7kGHf9-PCcQFnoECBkQAQ&usg=AOvVaw2QgwxepJIRPJT5D2gxfX_A
- Ajina A., Joudeh J., Ali N., Zamil A., & Hashem T. (2023). The effect of mobile-wallet service dimensions on customer satisfaction and loyalty: An empirical study. 1-19.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2229544>
- Amaya W. et al. (2023). La fintech y la crisis económica provocada por el COVID- 19 *. [Fintech in the Face of the Economic Crisis Caused by COVID-19] Apuntes Del CENES, 42(75), 201-242. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarlyjournals/la-fintech-y-crisis-economica-provocad-a-por-el/docview/2790457830/se-2>
- Banco de Desarrollo de América Latina (2022, diciembre). Inclusion financiera en América Latina: ¿qué tanto hemos avanzado?
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2022/12/inclusion-financiera-en-america-latina-que-tanto-hemos-avanzado/>
- Banco Mundial (2022, marzo). *La inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad.*
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Bátiz B. et al. (2021), *La Transformación En el uso de efectivo y pagos digitales durante la pandemia De La Covid-19.* Papeles de Economía Española, (170), 125-142. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-transformación-en-el-uso-deefectivo-y-pagos/docview/2638085795/se-2>
- Cotrina R. & Pumarrumi A. (2020). *Estrategia de Inclusión Financiera en las micro y*

- pequeñas empresas del Perú. Revista Colombiana de Contabilidad*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7830992>
- Fondacaro M. (2020). Aplicaciones financieras para bancarizar. Portafolio. Recuperado de: <https://www.proquest.com/tradejournals/aplicaciones-financieras-para-bancarizar/docview/2339601670/se-2>
- García, E. J. y Soto L. M. (2021). Dinero móvil y su impacto en la inclusión financiera en los residentes de los distritos de Lima Norte en el 2021. [Tesis de título profesional de Licenciado en Finanzas, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667550>.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Holrod. (2021). Billeteras digitales impulsan a los negocios y vendedores: Estudio de mercado pago y trendsity muestra que en el país hay más interés por la educación financiera y menor brecha de género en el uso frente a otros países. Portafolio, Retrieved from <https://www.proquest.com/tradejournals/billeteras-digitales-impulsan-los-negocios-y/docview/2582081530/se-2>
- Juli Quispe, E. N. (2024). *La banca móvil y su relación con la inclusión financiera de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2022*. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21415>
- Mellado Navarro, A. Y., & Meza Zarate, M. R. (2023). La billetera móvil y su relación con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado de Productores de Santa Anita, Lima 2023. *Repositorio Institucional - UTP*. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/8493>
- Mobey Forum (2011). *Mobile Wallet Definition and Vision Part 1*. https://www.finextra.com/finextradownloads/prdocs/mobile%20wallet_mobey%20forum%20series%20of%20papers_part%201.pdf
- Municipio de Juliaca. (2023). *Reordenamiento del comercio en los Mercados las*

Mercedes y Túpac Amaru .

<https://www.gob.pe/institucion/munisanroman/noticias/843907-municipio-de-juliaca-realiza-reordenamiento-del-comercio-en-el-contorno-de-los-mercados-las-mercedes-y-tupac-amaru>

Nieves M., Zapata M. (2022) Uso de Billeteras Digitales en la generación de adultos mayores de Lima Metropolitana. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/22999>.

Ojo, A. O., Fawehinmi, O., Ojo, O. T., Arasanmi, C., & Tan, C. N. L. (2022). Consumer usage intention of electronic wallets during the COVID-19 pandemic in Malaysia. *Cogent Business & Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2056964>

Oluwaseyi Ojo, Olawole Fawehinmi, Chris Arasanmi, Tallin Ojo & Nya-Ling Tan. (2022). Consumer usage intention of electronic wallets during the COVID-19 pandemic in Malaysia. *Cogent Business & Management*. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2058984>

Orazi, S. et al. (2019). La inclusión financiera en América latina y europa. [Financial Inclusion in Latin America and Europe] *Ensayos De Economía*, 29(55), 181-204. <https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425>

Perez y Titelman (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo.

Presidencia Consejo de Ministros (2023, junio). Conocer más sobre las billeteras digitales disponibles en el Perú. <https://www.gob.pe/14930-conocer-mas-sobre-las-billeteras-digitales-disponibles-en-el-peru>

Prialé G. (2019). Inclusión financiera en el Perú: análisis de los principales Determinantes. Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá. Recuperado de: https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43017/Tesis%20-%20Inclusion%20Financiera%20en%20el%20Per%c3%ba%20an%c3%a1lisis%20de%20los%20principales%20determinantes_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ravi P. et al. (2022). Blockchain technology for cybersecurity: A text mining literature analysis. *International Journal of Information Management Data Insights*.
<https://doi.org/10.1016/j.jjime.2022.100112>
- Rivera & Guerra (2019). ¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica. *Creative Commons*. Recuperado de:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6914/1/Araque%2c%20W.-CON-003-Que%20es%20la%20inclusion.pdf>
- Sanca Yerba, M. L. (2024). *Las billeteras digitales y su relación con los gastos financieros de los estudiantes universitarios de la UNA Puno*.
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/22465>
- Sánchez M. (2019). Billetera Virtual ventajas y desventajas de su implementación en Argentina. *Escuela de Administración y Negocios - Universidad de San Andrés*. Recuperado de:
<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16752/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20S%C3%A1nchez%2C%20Mar%C3%ADa%20Jimena.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Portal de la inclusión financiera (2023).
<https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/>
- Vargas Garcia A. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financieros en el Perú. *Revista Industrial Data*. 24(2): 99-120.
<https://doi.org/10.15381/idats.v24i2.20351>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

Señores encuestados se realiza la presente encuesta para llegar a los objetivos de la presente tesis mencionada líneas arriba, de la cual se les sugiere marcar con un aspa X la respuesta que a usted le parezca en base a la verdad.

- Nunca equivale a 1
- Casi Nunca equivale a 2
- Regular equivale a 3
- Casi Siempre equivale a 4
- Siempre equivale a 5

Item	Pregunta	1	2	3	4	5
Variable: Billetera Móvil.						
Dimensión: Utilidad Percibida						
1	Utilizar la billetera móvil me ayuda a realizar mis transacciones					
2	Utilizar la billetera móvil posibilita una gestión más efectiva de mis transacciones					
3	Creo que una billetera móvil resulta más conveniente que el efectivo tradicional para llevar a cabo mis transacciones					
4	Utilizar la billetera móvil conlleva un aumento de la productividad en las operaciones de mi negocio					
5	Utilizar la billetera móvil me permite llevar a cabo mis actividades de manera más eficiente					
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD		1	2	3	4	5

6	Considero que las transacciones efectuadas utilizando una billetera móvil presentan riesgos de seguridad					
7	Opino que los proveedores de servicios de billetera móvil cumplen con las normativas legales establecidas para la protección del consumidor					
8	Confío en que las operaciones realizadas a través de la billetera móvil serán procesados de manera adecuada					
9	Tengo plena confianza en que mi información personal en una billetera móvil se mantendrá en estricta confidencialidad					
10	Confío en que, si se presenta algún Inconveniente, el proveedor del servicio de la billetera móvil estará dispuesto a brindarme asistencia					
DIMENSIÓN 3: FACILIDAD DE USO		1	2	3	4	5
11	Adquirir el conocimiento para utilizar la billetera móvil resulta sencillo para mi					
12	Tengo la capacidad de recordar con facilidad como realizar una actividad utilizando una billetera móvil					
13	La manera en que interactúa con una billetera móvil es clara y fácil de entender					
14	Me gusta el hecho de que mis operaciones realizadas a través de una billetera móvil requieran un esfuerzo mínimo					
15	Tengo la habilidad de usar la billetera móvil de manera sencilla					
16	Adquirir habilidad en el uso de la billetera móvil me resulta fácil					
VARIABLE INCLUSIÓN FINANCIERA		1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 1: ACCESO						
17	Tengo acceso a los fondos disponibles requeridos para emplear una billetera móvil					
18	Cuento con la capacidad de manejar la billetera móvil gracias a tener acceso a la tecnología y a la conexión a Internet					
19	Tengo acceso a la aplicación de la billetera móvil para realizar mis operaciones					
20	Experimentó dificultades al Intentar acceder a la aplicación de la billetera móvil					
21	Cuento con acceso al soporte técnico que el proveedor de la billetera móvil ofrece en caso tenga inconvenientes al realizar mis operaciones					
DIMENSIÓN 2: USO		1	2	3	4	5
22	Tengo la intención de seguir usando la billetera móvil					
23	Tengo la intención de recomendar la billetera móvil a las personas que me rodean					
24	El proveedor de servicios me brinda facilidades para usar una billetera móvil					
25	En mi opinión, la billetera móvil me brinda la capacidad de gestionar y monitorear mis entradas y salidas de dinero de manera eficiente					
26	Creo que la falta de capacitación impide que algunos ciudadanos usen la billetera móvil para llevar a cabo sus operaciones					
DIMENSIÓN 3: CALIDAD		1	2	3	4	5

27	La aplicación de la billetera móvil me proporciona los servicios esenciales que necesito					
28	La billetera móvil ha satisfecho mis expectativas al realizar mis operaciones					
29	En mi opinión, encuentro que la billetera móvil tiene una Interfaz amigable					
30	La atención recibida a través del proveedor de la billetera móvil ha sido rápida y efectiva					

Anexo 02: Matriz de consistencia de la investigación.

LA BILLETERA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA DEL MERCADO TÚPAC AMARU DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2025

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS
	GENERAL	GENERAL					
¿Cómo es la relación entre la billetera digital y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025?	Analizar la relación entre la billetera digital y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025.	La billetera digital se relaciona significativamente con la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Billetera digital.	Utilidad percibida Seguridad. Facilidad de uso	Conocimiento Confiabilidad Riesgo Utilización Nivel de Educación Modelo de celular.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Estadística Descriptiva y estadística inferencial para la correlación de las variables y dimensiones.

ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE:	Acceso.	Uso	Calidad
<p>¿Cómo es la relación entre la utilidad percibida y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la seguridad y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Tupac Amaru de la ciudad</p>	<p>Determinar la relación entre la utilidad percibida y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Tupac Amaru de la ciudad</p>	<p>La relación entre la utilidad percibida y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, es significativa</p> <p>La relación entre la seguridad y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, es significativa</p>	<p>Inclusión Financiera.</p>		<p>Sensibilización Adaptación Capacitación Utilización Satisfacción Efectividad</p>	

<p>ciudad de Juliaca - Puno, 2025? ¿Cómo es la relación entre la facilidad de uso y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025?</p>	<p>de Juliaca - Puno, 2025. Determinar la relación entre la facilidad de uso y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025</p>	<p>La relación entre la facilidad de uso y la inclusión financiera de los comerciantes del Mercado Tupac Amaru de la ciudad de Juliaca - Puno, 2025, es significativa</p>					
---	---	---	--	--	--	--	--

Anexo 03: Datos obtenidos del cuestionario, para la variable billetera móvil.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
BILLETERA MOVIL																				
N°	UTILIDAD PERCIBIDA						SEGURIDAD						FACILIDAD DE USO						PROMEDIO	
	I1	I2	I3	I4	I5	PROM	I6	I7	I8	I9	I10	PROM	I11	I12	I13	I14	I15	I16		PROM
11	4	3	5	5	5	4,3	3	5	5	5	3	4,2	5	4	3	5	5	4	4,3	4,3
12	4	3	3	5	3	3,8	3	3	5	5	5	4,2	4	4	3	3	5	4	3,8	3,9
13	3	3	3	5	3	3,5	3	3	5	5	5	4,2	2	3	3	3	5	3	3,2	3,6
14	5	5	5	3	5	4,5	5	5	3	5	5	4,6	2	5	5	5	3	5	4,2	4,4
15	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	5	5	5	4,8	4,8
16	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	5	5	4	5	5	5	4,8	4,8
17	5	5	5	3	5	4,5	5	5	3	4	5	4,4	5	5	5	5	3	5	4,7	4,5
18	5	5	3	5	3	4,5	5	3	5	5	5	4,6	4	5	5	3	5	5	4,5	4,5
19	5	3	3	4	3	3,8	3	3	4	3	5	3,6	3	5	3	3	4	5	3,8	3,7
20	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	4	5	4,8	2	4	5	5	5	4	4,2	4,6
21	4	3	5	5	5	4,3	3	5	5	5	5	4,6	4	4	3	5	5	4	4,2	4,3
22	3	5	5	5	5	4,5	5	5	5	5	5	5,0	4	3	5	5	5	3	4,2	4,6
23	5	3	4	4	4	4,0	3	4	4	5	4	4,0	3	5	3	4	4	5	4,0	4,0
24	5	5	5	3	5	4,5	5	5	3	5	5	4,6	4	5	5	5	3	5	4,5	4,5
25	4	4	5	4	5	4,3	4	5	4	3	5	4,2	3	4	4	5	4	4	4,0	4,2
26	5	3	5	5	5	4,5	3	5	5	3	5	4,2	4	5	3	5	5	5	4,5	4,4
27	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	5	4,8	3	5	5	5	5	5	4,7	4,8
28	3	4	5	5	5	4,3	4	5	5	5	4	4,6	3	3	4	5	5	3	3,8	4,2
29	5	5	5	3	5	4,5	5	5	3	5	4	4,4	4	5	5	5	3	5	4,5	4,5
30	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	4	5	5	5	5	5	4,8	4,9
31	5	5	3	3	3	4,0	5	3	3	4	5	4,0	5	5	5	3	3	5	4,3	4,1
32	3	5	3	5	3	4,0	5	3	5	5	5	4,6	4	3	5	3	5	3	3,8	4,1
33	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	3	5	5	5	5	5	4,7	4,9
34	5	4	5	3	5	4,3	4	5	3	5	5	4,4	2	5	4	5	3	5	4,0	4,2
35	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	3	4,4	4	5	5	5	5	5	4,8	4,7
36	5	5	3	4	3	4,3	5	3	4	5	5	4,4	5	5	5	3	4	5	4,5	4,4
37	4	5	3	5	3	4,3	5	3	5	5	5	4,6	4	4	5	3	5	4	4,2	4,3
38	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	4	5	4,6	3	5	4	5	5	5	4,5	4,6
39	5	4	5	4	5	4,5	4	5	4	5	5	4,6	5	5	4	5	4	5	4,7	4,6
40	3	5	5	3	5	4,0	5	5	3	5	5	4,6	4	3	5	5	3	3	3,8	4,1
41	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	2	5	5	5	5	5	4,5	4,8
42	5	3	5	3	5	4,0	3	5	3	4	5	4,0	3	5	3	5	3	5	4,0	4,0
43	5	5	3	5	3	4,5	5	3	5	5	5	4,6	5	5	5	3	5	5	4,7	4,6
44	5	5	4	5	4	4,8	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	4	5	5	4,7	4,7
45	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	5	5	5	4,8	4,8
46	5	3	5	5	5	4,5	3	5	5	5	4	4,4	4	5	3	5	5	5	4,5	4,5
47	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	3	4,4	4	5	5	5	5	5	4,8	4,7
48	5	3	4	5	4	4,3	3	4	5	5	5	4,4	3	5	3	4	5	5	4,2	4,3
49	3	5	3	5	3	4,0	5	3	5	3	5	4,2	4	3	5	3	5	3	3,8	4,0
50	5	4	4	5	4	4,5	4	4	5	3	3	3,8	4	5	4	4	5	5	4,5	4,3
51	3	5	5	3	5	4,0	5	5	3	5	5	4,6	4	3	5	5	3	3	3,8	4,1
52	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	5	5	5	4,8	4,8
53	5	5	4	5	4	4,8	5	4	5	5	4	4,6	3	5	5	4	5	5	4,5	4,6
54	3	5	4	4	4	4,0	5	4	4	5	4	4,4	3	3	5	4	4	3	3,7	4,0
55	4	5	5	4	5	4,5	5	5	4	5	3	4,4	3	4	5	5	4	4	4,2	4,4
56	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	3	4	4,2	4	5	4	5	5	5	4,7	4,5
57	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	5	5	5	5	5	5	5,0	4,9
58	3	5	4	5	4	4,3	5	4	5	4	4	4,4	4	3	5	4	5	3	4,0	4,2
59	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	4	4	5	5	5	4	4,5	4,8
60	5	3	5	4	5	4,3	3	5	4	5	5	4,4	3	5	3	5	4	5	4,2	4,3
61	5	5	5	4	5	4,8	5	5	4	5	5	4,8	4	5	5	5	4	5	4,7	4,7
62	3	5	5	5	5	4,5	5	5	5	5	4	4,8	4	3	5	5	5	3	4,2	4,5
63	5	5	5	4	5	4,8	5	5	4	4	4	4,4	4	5	5	5	4	5	4,7	4,6
64	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	4	4,6	3	5	5	5	5	5	4,7	4,8
65	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	5	5	5	4,8	4,8
66	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	4	5	4,6	2	5	4	5	5	5	4,3	4,6
67	3	5	4	5	4	4,3	5	4	5	5	5	4,8	4	3	5	4	5	3	4,0	4,4
68	4	3	5	5	5	4,3	3	5	5	5	3	4,2	5	4	3	5	5	4	4,3	4,3
69	4	3	3	5	3	3,8	3	3	5	5	5	4,2	4	4	3	3	5	4	3,8	3,9
70	3	3	3	5	3	3,5	3	3	5	5	5	4,2	2	3	3	3	5	3	3,2	3,6
71	5	5	5	3	5	4,5	5	5	3	5	5	4,6	2	5	5	5	3	5	4,2	4,4
72	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	5	5	5	4,8	4,8
73	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	5	5	4	5	5	5	4,8	4,8
74	5	5	5	3	5	4,5	5	5	3	4	5	4,4	5	5	5	5	3	5	4,7	4,5
75	5	5	3	5	3	4,5	5	3	5	5	5	4,6	4	5	5	3	5	5	4,5	4,5

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
76	5	3	3	4	3	3,8	3	3	4	3	5	3,6	3	5	3	3	4	5	3,8	3,7
77	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	4	5	4,8	2	4	5	5	5	4	4,2	4,6
78	4	3	5	5	5	4,3	3	5	5	5	5	4,6	4	4	3	5	5	4	4,2	4,3
79	3	5	5	5	5	4,5	5	5	5	5	5	5,0	4	3	5	5	5	3	4,2	4,6
80	5	3	4	4	4	4,0	3	4	4	5	4	4,0	3	5	3	4	4	5	4,0	4,0
81	5	5	5	3	5	4,5	5	5	3	5	5	4,6	4	5	5	5	3	5	4,5	4,5
82	4	4	5	4	5	4,3	4	5	4	3	5	4,2	3	4	4	5	4	4	4,0	4,2
83	5	3	5	5	5	4,5	3	5	5	3	5	4,2	4	5	3	5	5	5	4,5	4,4
84	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	5	4,8	3	5	5	5	5	5	4,7	4,8
85	3	4	5	5	5	4,3	4	5	5	5	4	4,6	3	3	4	5	5	3	3,8	4,2
86	5	5	5	3	5	4,5	5	5	3	5	4	4,4	4	5	5	5	3	5	4,5	4,5
87	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	4	5	5	5	5	5	4,8	4,9
88	5	5	3	3	3	4,0	5	3	3	4	5	4,0	5	5	5	3	3	5	4,3	4,1
89	3	5	3	5	3	4,0	5	3	5	5	5	4,6	4	3	5	3	5	3	3,8	4,1
90	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	3	5	5	5	5	5	4,7	4,9
91	5	4	5	3	5	4,3	4	5	3	5	5	4,4	2	5	4	5	3	5	4,0	4,2
92	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	3	4,4	4	5	5	5	5	5	4,8	4,7
93	5	5	3	4	3	4,3	5	3	4	5	5	4,4	5	5	5	3	4	5	4,5	4,4
94	4	5	3	5	3	4,3	5	3	5	5	5	4,6	4	4	5	3	5	4	4,2	4,3
95	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	4	5	4,6	3	5	4	5	5	5	4,5	4,6
96	5	4	5	4	5	4,5	4	5	4	5	5	4,6	5	5	4	5	4	5	4,7	4,6
97	3	5	5	3	5	4,0	5	5	3	5	5	4,6	4	3	5	5	3	3	3,8	4,1
98	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	2	5	5	5	5	5	4,5	4,8
99	5	3	5	3	5	4,0	3	5	3	4	5	4,0	3	5	3	5	3	5	4,0	4,0
100	5	5	3	5	3	4,5	5	3	5	5	5	4,6	5	5	5	3	5	5	4,7	4,6
101	5	5	4	5	4	4,8	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	4	5	5	4,7	4,7
102	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	5	5	5	4,8	4,8
103	5	3	5	5	5	4,5	3	5	5	5	4	4,4	4	5	3	5	5	5	4,5	4,5
104	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	3	4,4	4	5	5	5	5	5	4,8	4,7
105	5	3	4	5	4	4,3	3	4	5	5	5	4,4	3	5	3	4	5	5	4,2	4,3
106	3	5	3	5	3	4,0	5	3	5	3	5	4,2	4	3	5	3	5	3	3,8	4,0
107	5	4	4	5	4	4,5	4	4	5	3	3	3,8	4	5	4	4	5	5	4,5	4,3
108	3	5	5	3	5	4,0	5	5	3	5	5	4,6	4	3	5	5	3	3	3,8	4,1
109	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	5	5	5	4,8	4,8
110	5	5	4	5	4	4,8	5	4	5	5	4	4,6	3	5	5	4	5	5	4,5	4,6
111	3	5	4	4	4	4,0	5	4	4	5	4	4,4	3	3	5	4	4	3	3,7	4,0
112	4	5	5	4	5	4,5	5	5	4	5	3	4,4	3	4	5	5	4	4	4,2	4,4
113	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	3	4	4,2	4	5	4	5	5	5	4,7	4,5
114	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	5	5	5	5	5	5	5,0	4,9
115	3	5	4	5	4	4,3	5	4	5	4	4	4,4	4	3	5	4	5	3	4,0	4,2
116	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	4	4	5	5	5	4	4,5	4,8
117	5	3	5	4	5	4,3	3	5	4	5	5	4,4	3	5	3	5	4	5	4,2	4,3
118	5	5	5	4	5	4,8	5	5	4	5	5	4,8	4	5	5	5	4	5	4,7	4,7
119	3	5	5	5	5	4,5	5	5	5	5	4	4,8	4	3	5	5	5	3	4,2	4,5
120	5	5	5	4	5	4,8	5	5	4	4	4	4,4	4	5	5	5	4	5	4,7	4,6
121	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	4	4,6	3	5	5	5	5	5	4,7	4,8
122	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	5	5	5	4,8	4,8
123	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	4	5	4,6	2	5	4	5	5	5	4,3	4,6
124	3	5	4	5	4	4,3	5	4	5	5	5	4,8	4	3	5	4	5	3	4,0	4,4
125	4	3	5	5	5	4,3	3	5	5	5	3	4,2	5	4	3	5	5	4	4,3	4,3
126	4	3	3	5	3	3,8	3	3	5	5	5	4,2	4	4	3	3	5	4	3,8	3,9
127	3	3	3	5	3	3,5	3	3	5	5	5	4,2	2	3	3	3	5	3	3,2	3,6
128	5	5	5	3	5	4,5	5	5	3	5	5	4,6	2	5	5	5	3	5	4,2	4,4
129	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	5	5	5	4,8	4,8
130	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	5	5	4,8	5	5	4	5	5	5	4,8	4,8
131	5	5	5	3	5	4,5	5	5	3	4	5	4,4	5	5	5	5	3	5	4,7	4,5
132	5	5	3	5	3	4,5	5	3	5	5	5	4,6	4	5	5	3	5	5	4,5	4,5
133	5	3	3	4	3	3,8	3	3	4	3	5	3,6	3	5	3	3	4	5	3,8	3,7
134	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	4	5	4,8	2	4	5	5	5	4	4,2	4,6
135	4	3	5	5	5	4,3	3	5	5	5	5	4,6	4	4	3	5	5	4	4,2	4,3
136	3	5	5	5	5	4,5	5	5	5	5	5	5,0	4	3	5	5	5	3	4,2	4,6
137	5	3	4	4	4	4,0	3	4	4	5	4	4,0	3	5	3	4	4	5	4,0	4,0
138	5	5	5	3	5	4,5	5	5	3	5	5	4,6	4	5	5	5	3	5	4,5	4,5
139	4	4	5	4	5	4,3	4	5	4	3	5	4,2	3	4	4	5	4	4	4,0	4,2
140	5	3	5	5	5	4,5	3	5	5	3	5	4,2	4	5	3	5	5	5	4,5	4,4
141	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	5	4,8	3	5	5	5	5	5	4,7	4,8
142	3	4	5	5	5	4,3	4	5	5	5	4	4,6	3	3	4	5	5	3	3,8	4,2

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
142	3	4	5	5	5	4,3	4	5	5	5	4	4,6	3	3	4	5	5	3	3,8	4,2
143	5	5	5	3	5	4,5	5	5	3	5	4	4,4	4	5	5	5	3	5	4,5	4,5
144	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	4	5	5	5	5	5	4,8	4,9
145	5	5	3	3	3	4,0	5	3	3	4	5	4,0	5	5	5	3	3	5	4,3	4,1
146	3	5	3	5	3	4,0	5	3	5	5	5	4,6	4	3	5	3	5	3	3,8	4,1
147	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	3	5	5	5	5	5	4,7	4,9
148	5	4	5	3	5	4,3	4	5	3	5	5	4,4	2	5	4	5	3	5	4,0	4,2
149	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	3	4,4	4	5	5	5	5	5	4,8	4,7
150	5	5	3	4	3	4,3	5	3	4	5	5	4,4	5	5	5	3	4	5	4,5	4,4
151	4	5	3	5	3	4,3	5	3	5	5	5	4,6	4	4	5	3	5	4	4,2	4,3
152	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	4	5	4,6	3	5	4	5	5	5	4,5	4,6
153	5	4	5	4	5	4,5	4	5	4	5	5	4,6	5	5	4	5	4	5	4,7	4,6
154	3	5	5	3	5	4,0	5	5	3	5	5	4,6	4	3	5	5	3	3	3,8	4,1
155	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	2	5	5	5	5	5	4,5	4,8
156	5	3	5	3	5	4,0	3	5	3	4	5	4,0	3	5	3	5	3	5	4,0	4,0
157	5	5	3	5	3	4,5	5	3	5	5	5	4,6	5	5	5	3	5	5	4,7	4,6
158	5	5	4	5	4	4,8	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	4	5	5	4,7	4,7
159	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	5	5	5	4,8	4,8
160	5	3	5	5	5	4,5	3	5	5	5	4	4,4	4	5	3	5	5	5	4,5	4,5
161	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	3	4,4	4	5	5	5	5	5	4,8	4,7
162	5	3	4	5	4	4,3	3	4	5	5	5	4,4	3	5	3	4	5	5	4,2	4,3
163	3	5	3	5	3	4,0	5	3	5	3	5	4,2	4	3	5	3	5	3	3,8	4,0
164	5	4	4	5	4	4,5	4	4	5	3	3	3,8	4	5	4	4	5	5	4,5	4,3
165	3	5	5	3	5	4,0	5	5	3	5	5	4,6	4	3	5	5	3	3	3,8	4,1
166	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	5	5	5	4,8	4,8
167	5	5	4	5	4	4,8	5	4	5	5	4	4,6	3	5	5	4	5	5	4,5	4,6
168	3	5	4	4	4	4,0	5	4	4	5	4	4,4	3	3	5	4	4	3	3,7	4,0
169	4	5	5	4	5	4,5	5	5	4	5	3	4,4	3	4	5	5	4	4	4,2	4,4
170	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	3	4	4,2	4	5	4	5	5	5	4,7	4,5
171	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	3	5	4,6	5	5	5	5	5	5	5,0	4,9
172	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	3	4	4,2	4	5	4	5	5	5	4,7	4,5

Anexo 04: Datos obtenidos del cuestionario, para la variable inclusión financiera.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
INCLUSION FINANCIERA																			
N°	ACCESO						USO						CALIDAD						PROMEDIO
	I17	I18	I19	I20	I21	PROM	I22	I23	I24	I25	I26	PROM	I27	I28	I29	I30	PROM2		
1	4	4	5	5	3	4,2	3	5	4	5	4	4,2	5	5	4	5	4,8	4,4	
2	5	3	5	3	5	4,2	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,6	
3	5	5	5	4	5	4,8	5	3	5	4	5	4,4	3	3	5	4	3,8	4,4	
4	5	3	5	5	5	4,6	5	5	5	4	5	4,8	4	5	5	4	4,5	4,6	
5	5	5	5	5	3	4,6	3	5	5	5	5	4,6	4	5	5	5	4,8	4,6	
6	5	5	5	5	3	4,6	5	5	5	4	4	4,6	3	5	5	4	4,3	4,5	
7	5	4	3	3	5	4,0	5	5	5	5	4	4,8	3	5	5	5	4,5	4,4	
8	5	4	5	3	3	4,0	5	5	5	5	3	4,6	3	5	5	5	4,5	4,4	
9	5	4	4	5	3	4,2	5	4	5	5	4	4,6	5	4	5	5	4,8	4,5	
10	4	5	4	5	5	4,6	3	5	4	5	5	4,4	5	5	4	5	4,8	4,6	
11	5	5	5	5	3	4,6	4	3	5	5	5	4,4	5	3	5	5	4,5	4,5	
12	4	5	4	5	3	4,2	4	3	3	5	5	4,0	5	3	3	5	4,0	4,1	
13	3	4	3	5	3	3,6	3	3	3	5	5	3,8	3	3	3	5	3,5	3,6	
14	5	4	4	5	5	4,6	5	5	5	3	5	4,6	3	5	5	3	4,0	4,4	
15	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	5	3	4,6	3	5	5	5	4,5	4,6	
16	3	4	4	5	5	4,2	5	4	5	5	5	4,8	4	4	5	5	4,5	4,5	
17	5	3	4	4	5	4,2	5	5	5	3	4	4,4	4	5	5	3	4,3	4,3	
18	4	5	4	5	5	4,6	5	5	3	5	5	4,6	3	5	3	5	4,0	4,4	
19	5	5	5	3	5	4,6	5	3	3	4	3	3,6	5	3	3	4	3,8	4,0	
20	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	5	4	4,6	5	5	5	5	5,0	4,8	
21	5	4	5	4	5	4,6	4	3	5	5	5	4,4	3	3	5	5	4,0	4,4	
22	5	5	5	4	5	4,8	3	5	5	5	5	4,6	5	5	5	5	5,0	4,8	
23	5	5	3	5	5	4,6	5	3	4	4	5	4,2	3	3	4	4	3,5	4,1	
24	5	3	3	3	5	3,8	5	5	5	3	5	4,6	5	5	5	3	4,5	4,3	
25	5	5	4	5	5	4,8	4	4	5	4	3	4,0	5	4	5	4	4,5	4,4	
26	3	5	5	3	3	3,8	5	3	5	5	3	4,2	5	3	5	5	4,5	4,1	
27	3	5	5	5	4	4,4	5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5,0	4,7	
28	5	4	5	5	3	4,4	3	4	5	5	5	4,4	5	4	5	5	4,8	4,5	
29	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	3	4,3	4,6	
30	5	5	3	5	3	4,2	5	5	5	5	5	5,0	4	5	5	5	4,8	4,6	
31	4	3	5	5	5	4,4	5	5	3	3	4	4,0	4	5	3	3	3,8	4,1	
32	3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	5	4,2	5	5	3	5	4,5	4,4	
33	5	5	5	4	3	4,4	5	5	5	5	5	5,0	3	5	5	5	4,5	4,6	
34	3	5	4	5	4	4,2	5	4	5	3	5	4,4	3	4	5	3	3,8	4,1	
35	3	5	5	5	5	4,6	5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5,0	4,8	
36	5	5	4	4	3	4,2	5	5	3	4	5	4,4	4	5	3	4	4,0	4,2	
37	5	3	5	5	5	4,6	4	5	3	5	5	4,4	5	5	3	5	4,5	4,5	
38	5	5	3	3	5	4,2	5	4	5	5	4	4,6	5	4	5	5	4,8	4,5	
39	5	5	5	5	3	4,6	5	4	5	4	5	4,6	4	4	5	4	4,3	4,5	
40	5	5	5	3	5	4,6	3	5	5	3	5	4,2	5	5	5	3	4,5	4,4	
41	5	3	5	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	4,9	
42	5	4	4	3	4	4,0	5	3	5	3	4	4,0	5	3	5	3	4,0	4,0	
43	5	5	4	4	4	4,4	5	5	3	5	5	4,6	5	5	3	5	4,5	4,5	
44	4	5	5	5	5	4,8	5	5	4	5	5	4,8	5	5	4	5	4,8	4,8	
45	5	3	4	5	4	4,2	5	5	5	5	3	4,6	3	5	5	5	4,5	4,4	
46	5	5	5	5	4	4,8	5	3	5	5	5	4,6	5	3	5	5	4,5	4,6	
47	4	5	5	3	5	4,4	5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5,0	4,7	
48	5	4	5	4	5	4,6	5	3	4	5	5	4,4	4	3	4	5	4,0	4,4	
49	5	5	5	5	5	5,0	3	5	3	5	3	3,8	3	5	3	5	4,0	4,3	
50	5	5	3	5	4	4,4	5	4	4	5	3	4,2	4	4	4	5	4,3	4,3	
51	5	4	3	4	4	4,0	3	5	5	3	5	4,2	5	5	5	3	4,5	4,2	
52	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	3	4,6	5	5	5	5	5,0	4,8	
53	5	5	4	5	5	4,8	5	5	4	5	5	4,8	5	5	4	5	4,8	4,8	
54	5	4	5	5	4	4,6	3	5	4	4	5	4,2	3	5	4	4	4,0	4,3	
55	5	5	5	5	4	4,8	4	5	5	4	5	4,6	5	5	5	4	4,8	4,7	
56	4	3	5	3	5	4,0	5	4	5	5	3	4,4	5	4	5	5	4,8	4,4	
57	4	4	5	5	3	4,2	5	5	5	5	3	4,6	4	5	5	5	4,8	4,5	
58	4	4	5	5	3	4,2	3	5	4	5	4	4,2	5	5	4	5	4,8	4,4	
59	5	3	5	3	5	4,2	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,6	
60	5	5	5	4	5	4,8	5	3	5	4	5	4,4	3	3	5	4	3,8	4,4	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
61	5	3	5	5	5	4,6	5	5	5	4	5	4,8	4	5	5	4	4,5	4,6
62	5	5	5	5	3	4,6	3	5	5	5	5	4,6	4	5	5	5	4,8	4,6
63	5	5	5	5	3	4,6	5	5	5	4	4	4,6	3	5	5	4	4,3	4,5
64	5	4	3	3	5	4,0	5	5	5	5	4	4,8	3	5	5	5	4,5	4,4
65	5	4	5	3	3	4,0	5	5	5	5	3	4,6	3	5	5	5	4,5	4,4
66	5	4	4	5	3	4,2	5	4	5	5	4	4,6	5	4	5	5	4,8	4,5
67	4	5	4	5	5	4,6	3	5	4	5	5	4,4	5	5	4	5	4,8	4,6
68	5	5	5	5	3	4,6	4	3	5	5	5	4,4	5	3	5	5	4,5	4,5
69	4	5	4	5	3	4,2	4	3	3	5	5	4,0	5	3	3	5	4,0	4,1
70	3	4	3	5	3	3,6	3	3	3	5	5	3,8	3	3	3	5	3,5	3,6
71	5	4	4	5	5	4,6	5	5	5	3	5	4,6	3	5	5	3	4,0	4,4
72	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	5	3	4,6	3	5	5	5	4,5	4,6
73	3	4	4	5	5	4,2	5	4	5	5	5	4,8	4	4	5	5	4,5	4,5
74	5	3	4	4	5	4,2	5	5	5	3	4	4,4	4	5	5	3	4,3	4,3
75	4	5	4	5	5	4,6	5	5	3	5	5	4,6	3	5	3	5	4,0	4,4
76	5	5	5	3	5	4,6	5	3	3	4	3	3,6	5	3	3	4	3,8	4,0
77	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	5	4	4,6	5	5	5	5	5,0	4,8
78	5	4	5	4	5	4,6	4	3	5	5	5	4,4	3	3	5	5	4,0	4,4
79	5	5	5	4	5	4,8	3	5	5	5	5	4,6	5	5	5	5	5,0	4,8
80	5	5	3	5	5	4,6	5	3	4	4	5	4,2	3	3	4	4	3,5	4,1
81	5	3	3	3	5	3,8	5	5	5	3	5	4,6	5	5	5	3	4,5	4,3
82	5	5	4	5	5	4,8	4	4	5	4	3	4,0	5	4	5	4	4,5	4,4
83	3	5	5	3	3	3,8	5	3	5	5	3	4,2	5	3	5	5	4,5	4,1
84	3	5	5	5	4	4,4	5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5,0	4,7
85	5	4	5	5	3	4,4	3	4	5	5	5	4,4	5	4	5	5	4,8	4,5
86	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	3	4,3	4,6
87	5	5	3	5	3	4,2	5	5	5	5	5	5,0	4	5	5	5	4,8	4,6
88	4	3	5	5	5	4,4	5	5	3	3	4	4,0	4	5	3	3	3,8	4,1
89	3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	5	4,2	5	5	3	5	4,5	4,4
90	5	5	5	4	3	4,4	5	5	5	5	5	5,0	3	5	5	5	4,5	4,6
91	3	5	4	5	4	4,2	5	4	5	3	5	4,4	3	4	5	3	3,8	4,1
92	3	5	5	5	5	4,6	5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5,0	4,8
93	5	5	4	4	3	4,2	5	5	3	4	5	4,4	4	5	3	4	4,0	4,2
94	5	3	5	5	5	4,6	4	5	3	5	5	4,4	5	5	3	5	4,5	4,5
95	5	5	3	3	5	4,2	5	4	5	5	4	4,6	5	4	5	5	4,8	4,5
96	5	5	5	5	3	4,6	5	4	5	4	5	4,6	4	4	5	4	4,3	4,5
97	5	5	5	3	5	4,6	3	5	5	3	5	4,2	5	5	5	3	4,5	4,4
98	5	3	5	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	4,9
99	5	4	4	3	4	4,0	5	3	5	3	4	4,0	5	3	5	3	4,0	4,0
100	5	5	4	4	4	4,4	5	5	3	5	5	4,6	5	5	3	5	4,5	4,5
101	4	5	5	5	5	4,8	5	5	4	5	5	4,8	5	5	4	5	4,8	4,8
102	5	3	4	5	4	4,2	5	5	5	5	3	4,6	3	5	5	5	4,5	4,4
103	5	5	5	5	4	4,8	5	3	5	5	5	4,6	5	3	5	5	4,5	4,6
104	4	5	5	3	5	4,4	5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5,0	4,7
105	5	4	5	4	5	4,6	5	3	4	5	5	4,4	4	3	4	5	4,0	4,4
106	5	5	5	5	5	5,0	3	5	3	5	3	3,8	3	5	3	5	4,0	4,3
107	5	5	3	5	4	4,4	5	4	4	5	3	4,2	4	4	4	5	4,3	4,3
108	5	4	3	4	4	4,0	3	5	5	3	5	4,2	5	5	5	3	4,5	4,2
109	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	3	4,6	5	5	5	5	5,0	4,8
110	5	5	4	5	5	4,8	5	5	4	5	5	4,8	5	5	4	5	4,8	4,8
111	5	4	5	5	4	4,6	3	5	4	4	5	4,2	3	5	4	4	4,0	4,3
112	5	5	5	5	4	4,8	4	5	5	4	5	4,6	5	5	5	4	4,8	4,7
113	4	3	5	3	5	4,0	5	4	5	5	3	4,4	5	4	5	5	4,8	4,4
114	4	4	5	5	3	4,2	5	5	5	5	3	4,6	4	5	5	5	4,8	4,5
115	4	4	5	5	3	4,2	3	5	4	5	4	4,2	5	5	4	5	4,8	4,4
116	5	3	5	3	5	4,2	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,6
117	5	5	5	4	5	4,8	5	3	5	4	5	4,4	3	3	5	4	3,8	4,4
118	5	3	5	5	5	4,6	5	5	5	4	5	4,8	4	5	5	4	4,5	4,6
119	5	5	5	5	3	4,6	3	5	5	5	5	4,6	4	5	5	5	4,8	4,6
120	5	5	5	5	3	4,6	5	5	5	4	4	4,6	3	5	5	4	4,3	4,5

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
121	5	4	3	3	5	4,0	5	5	5	5	4	4,8	3	5	5	5	4,5	4,4
122	5	4	5	3	3	4,0	5	5	5	5	3	4,6	3	5	5	5	4,5	4,4
123	5	4	4	5	3	4,2	5	4	5	5	4	4,6	5	4	5	5	4,8	4,5
124	4	5	4	5	5	4,6	3	5	4	5	5	4,4	5	5	4	5	4,8	4,6
125	5	5	5	5	3	4,6	4	3	5	5	5	4,4	5	3	5	5	4,5	4,5
126	4	5	4	5	3	4,2	4	3	3	5	5	4,0	5	3	3	5	4,0	4,1
127	3	4	3	5	3	3,6	3	3	3	5	5	3,8	3	3	3	5	3,5	3,6
128	5	4	4	5	5	4,6	5	5	5	3	5	4,6	3	5	5	3	4,0	4,4
129	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	5	3	4,6	3	5	5	5	4,5	4,6
130	3	4	4	5	5	4,2	5	4	5	5	5	4,8	4	4	5	5	4,5	4,5
131	5	3	4	4	5	4,2	5	5	5	3	4	4,4	4	5	5	3	4,3	4,3
132	4	5	4	5	5	4,6	5	5	3	5	5	4,6	3	5	3	5	4,0	4,4
133	5	5	5	3	5	4,6	5	3	3	4	3	3,6	5	3	3	4	3,8	4,0
134	5	4	5	5	5	4,8	4	5	5	5	4	4,6	5	5	5	5	5,0	4,8
135	5	4	5	4	5	4,6	4	3	5	5	5	4,4	3	3	5	5	4,0	4,4
136	5	5	5	4	5	4,8	3	5	5	5	5	4,6	5	5	5	5	5,0	4,8
137	5	5	3	5	5	4,6	5	3	4	4	5	4,2	3	3	4	4	3,5	4,1
138	5	3	3	3	5	3,8	5	5	5	3	5	4,6	5	5	5	3	4,5	4,3
139	5	5	4	5	5	4,8	4	4	5	4	3	4,0	5	4	5	4	4,5	4,4
140	3	5	5	3	3	3,8	5	3	5	5	3	4,2	5	3	5	5	4,5	4,1
141	3	5	5	5	4	4,4	5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5,0	4,7
142	5	4	5	5	3	4,4	3	4	5	5	5	4,4	5	4	5	5	4,8	4,5
143	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	3	5	4,6	4	5	5	3	4,3	4,6
144	5	5	3	5	3	4,2	5	5	5	5	5	5,0	4	5	5	5	4,8	4,6
145	4	3	5	5	5	4,4	5	5	3	3	4	4,0	4	5	3	3	3,8	4,1
146	3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	5	4,2	5	5	3	5	4,5	4,4
147	5	5	5	4	3	4,4	5	5	5	5	5	5,0	3	5	5	5	4,5	4,6
148	3	5	4	5	4	4,2	5	4	5	3	5	4,4	3	4	5	3	3,8	4,1
149	3	5	5	5	5	4,6	5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5,0	4,8
150	5	5	4	4	3	4,2	5	5	3	4	5	4,4	4	5	3	4	4,0	4,2
151	5	3	5	5	5	4,6	4	5	3	5	5	4,4	5	5	3	5	4,5	4,5
152	5	5	3	3	5	4,2	5	4	5	5	4	4,6	5	4	5	5	4,8	4,5
153	5	5	5	5	3	4,6	5	4	5	4	5	4,6	4	4	5	4	4,3	4,5
154	5	5	5	3	5	4,6	3	5	5	3	5	4,2	5	5	5	3	4,5	4,4
155	5	3	5	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	4,9
156	5	4	4	3	4	4,0	5	3	5	3	4	4,0	5	3	5	3	4,0	4,0
157	5	5	4	4	4	4,4	5	5	3	5	5	4,6	5	5	3	5	4,5	4,5
158	4	5	5	5	5	4,8	5	5	4	5	5	4,8	5	5	4	5	4,8	4,8
159	5	3	4	5	4	4,2	5	5	5	5	3	4,6	3	5	5	5	4,5	4,4
160	5	5	5	5	4	4,8	5	3	5	5	5	4,6	5	3	5	5	4,5	4,6
161	4	5	5	3	5	4,4	5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	5	5,0	4,7
162	5	4	5	4	5	4,6	5	3	4	5	5	4,4	4	3	4	5	4,0	4,4
163	5	5	5	5	5	5,0	3	5	3	5	3	3,8	3	5	3	5	4,0	4,3
164	5	5	3	5	4	4,4	5	4	4	5	3	4,2	4	4	4	5	4,3	4,3
165	5	4	3	4	4	4,0	3	5	5	3	5	4,2	5	5	5	3	4,5	4,2
166	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	3	4,6	5	5	5	5	5,0	4,8
167	5	5	4	5	5	4,8	5	5	4	5	5	4,8	5	5	4	5	4,8	4,8
168	5	4	5	5	4	4,6	3	5	4	4	5	4,2	3	5	4	4	4,0	4,3
169	5	5	5	5	4	4,8	4	5	5	4	5	4,6	5	5	5	4	4,8	4,7
170	4	3	5	3	5	4,0	5	4	5	5	3	4,4	5	4	5	5	4,8	4,4
171	4	4	5	5	3	4,2	5	5	5	5	3	4,6	4	5	5	5	4,8	4,5
172	4	3	5	3	5	4,0	5	4	5	5	3	4,4	5	4	5	5	4,8	4,4

Anexo 05: Galería fotográfica.



Fotografía 01. Vista panorámica del ingreso al mercado Túpac Amaru de Juliaca.



Fotografía 02. Aplicación de la encuesta en los puestos de artesanía.



Fotografía 03. Aplicación de la encuesta en los puestos de venta de ropas.



Fotografía 04. Aplicación de la encuesta en los puestos de venta de computadoras.



Fotografía 05. Aplicación de la encuesta en los puestos de venta de ropas.



Fotografía 06. Aplicación de la encuesta en los puestos de venta de



computadoras.

Fotografía 02. Aplicación de la encuesta en los puestos de venta de electrodomésticos.



Fotografía 02. Aplicación de la encuesta en los puestos de venta de celulares.